

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL, CORTE 2022.

“SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU
911”

Julio, 2023.

Contenido

Siglas o Acrónimos	4
Definiciones	4
Introducción	5
Marco Normativo	6
Proceso de evaluación	8
3.1 Programación de Evaluación	9
3.1.1 Identificación de responsables de la Evaluación	10
3.1.2 Definición de objeto de evaluación.....	11
3.1.3 Justificación de la evaluación.....	11
3.1.4 Mapeo y selección de actores de la evaluación.....	11
3.2 Diseño metodológico de la evaluación	13
3.2.1 Objetivos de la Evaluación.....	13
3.2.2 Preguntas de la evaluación.....	14
3.2.3 Criterios de la evaluación.....	14
3.2.4 Alcance de la evaluación	14
3.2.5 Indicadores de la evaluación	15
3.2.6 Técnicas e instrumentos de levantamiento de la información	16
3.2.7 Registro de fuentes de información.....	16
3.2.8 Matriz de evaluación.....	17
3.2.9 Metodología de análisis de datos.....	18
3.3 Ejecución de la evaluación.....	22
3.3.1 Levantamiento de información	22
3.3.2 Análisis de la información levantada	23
Resultados de la evaluación	23
Conclusiones	50
Recomendaciones	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Responsables de la Evaluación	10
Tabla 2: Identificación de Actores.....	11
Tabla 3: Indicadores de evaluación	15
Tabla 4: Fuentes de Información.....	16
Tabla 5: Matriz de Evaluación	17
Tabla 6: SemafORIZACIÓN del puntaje de cumplimiento del OEI	22
Tabla 7: SemafORIZACIÓN del cumplimiento de proyectos de inversión.....	22
Tabla 8: SemafORIZACIÓN por objetivos estratégicos institucionales y proyectos de inversión (ejecución presupuestaria y física); y número de proyectos alineados y con coherencia	24
Tabla 9: Indicadores de coherencia de proyectos a nivel de institución	25
Tabla 10: Anexo 1 Alineación de Proyectos Propuesta por Coherencia.....	26

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Proceso de evaluación.....	9
Ilustración 2: Satisfacción Ciudadana	27
Ilustración 3: Mapeo de Servidor	28
Ilustración 4: Sistema de Gestión para Permisos Vehiculares.....	29
Ilustración 5: Automatización y Disponibilidad de Recursos de ambulancias	29
Ilustración 6: Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo y Administrativo	30
Ilustración 7: Repotenciación de las pantallas de video wall y monitores	31
Ilustración 8: Diseño de Radio Enlace de Comunicaciones	32
Ilustración 9: Mapa de amortiguamiento	33
Ilustración 10: Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional	35
Ilustración 11: Operatividad de Ambulancias año 2022 MSP-IESS	37
Ilustración 12: Vinculaciones con la comunidad.....	39
Ilustración 13: Campaña comunicacional es más que un número	41
Ilustración 14: Campaña comunicacional salva vidas	41
Ilustración 15: Campaña comunicacional no podemos parar	41
Ilustración 16: Campaña comunicacional siempre activo	42
Ilustración 17: Campaña comunicacional rompe el silencio	42
Ilustración 18: Campaña comunicacional Estadio Seguro	42
Ilustración 19: Campaña comunicacional Romería del Quinche.....	43
Ilustración 20: Campaña comunicacional Prevenir y Festejar.....	43
Ilustración 21: Campaña comunicacional App ECU 911.....	43
Ilustración 22: Nivel de Confiabilidad	44

Siglas o Acrónimos

SIS ECU 911: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

SAEI-FJ: Sistema Automatizado de Entrega de Información Función Judicial.

FIEDS: Fondo Ítalo- Ecuatoriano para Desarrollo Sostenible.

COE: Centro de Operaciones de Emergencia.

MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

MMDH: Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

SNGR: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

SAT: Sistema de Alerta Temprana.

DSPC: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

DNCI: Direccional Nacional de Coordinación Interinstitucional.

DNO: Dirección Nacional de Operaciones.

DCS: Dirección de Comunicación Social.

DNPIT: Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica.

DNAD: Dirección Nacional de Análisis de Datos.

DNAE: Dirección Nacional Académico para Emergencias.

DNGITPE: Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura tecnológica para emergencias.

DNRE: Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias.

Definiciones

Planes Institucionales: son instrumentos de planificación y gestión. Dentro de estos, cada entidad del sector público, en el ámbito de sus competencias, identifica y establece las prioridades institucionales de corto y mediano plazo.

Objetivo Estratégico Institucional (OEI): describe los logros que la institución pretende alcanzar en un tiempo determinado, orientando los esfuerzos y recursos institucionales.

Meta estratégica: expresión concreta y cuantificable de los logros que se prevé alcanzar en un período determinado. Debe ser realista, alcanzable y establecerse en función de una línea base.

Indicador: elemento que permite monitorear el comportamiento o avance respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos en un momento determinado, evaluando la relación entre variables cualitativas y/o cuantitativas que permitan evidenciar los resultados obtenidos.

Coherencia: busca determinar en qué medida los diferentes tipos de intervenciones (política, proyectos, objetivos, etcétera) son compatibles entre sí.

Ejecución física del proyecto: se entiende por ejecución física del proyecto al avance que este tenga en un período de tiempo, independiente de la naturaleza del proyecto, sea este de infraestructura, servicios u otros.

Programa Presupuestario Institucional: Elemento programático que agrupa los recursos presupuestarios (permanentes y no permanentes) necesarios para la generación y provisión de bienes y/o servicios institucionales, orientados hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Proyecto de inversión pública: Se entiende por proyecto el conjunto de antecedentes, estudios y evaluaciones financiera y socioeconómicas que permiten tomar las decisiones de realizar o no una inversión para la producción de obras, bienes o servicios destinados a satisfacer una determinada necesidad colectiva.

Evaluador de Operaciones de Llamadas: Es la persona encargada de recibir, categorizar, indagar, evaluar y direccionar, en base al listado de incidentes y a los procedimientos establecidos, cualquier llamada de Emergencia o No Emergencia al SIS ECU 911

Evaluador de Operaciones de Video Vigilancia: Es la persona encargada de monitorear y visualizar las cámaras bajo su cargo, para prevenir detectar, categorizar, analizar, evaluar y direccionar posibles incidentes.

Evaluador de Operaciones de Despacho: Personal delegado al Centro por las instituciones de respuesta que atienden las emergencias de los incidentes que generaron una alerta al SIS 911.

Introducción

La planificación institucional constituye el proceso que cada entidad establece para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos a la ciudadanía de acuerdo a la alineación con las políticas sectoriales, que se rigen bajo el Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025. Para tal efecto, cada entidad debe plantear los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) los cuales describen los resultados que la institución pretende alcanzar, con el fin de dirigir sus capacidades de acuerdo a sus competencias y funciones asignadas.

En este sentido, la evaluación de este instrumento de planificación permitirá conocer la coherencia y eficacia de las acciones y resultados emprendidos en el marco de la planificación institucional (indicadores y metas), así como analizar la ejecución de los proyectos de inversión pública asociados al cumplimiento de los OEI. Para llevar a cabo la evaluación de los Planes Institucionales se desarrolla cinco fases: i) programación, ii) diseño, iii) ejecución, iv) comunicación de resultados y v) uso de resultados.

La implementación de la evaluación en Ecuador se dio a partir de la definición del marco normativo que se

circunscribe en la Constitución de la República del Ecuador (2008) y en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su Reglamento. Este cuerpo normativo, plantea la creación del Subsistema Nacional de Seguimiento y Evaluación (SNSE), dirigido y coordinado por el ente rector de la planificación nacional en el país.

La importancia de la evaluación de este instrumento de planificación estratégico institucional, radica en identificar las razones asociadas al cumplimiento o incumplimiento de las metas y OEI, con el fin de establecer mejoras en este instrumento de planificación y generar una gestión institucional más eficiente y articulada con los proyectos de inversión pública.

Las fuentes de información que se utilizarán para realizar esta evaluación serán las herramientas de Gobierno por Resultado (GPR) y el Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP), así como el levantamiento de información de la ficha cualitativa referente al cumplimiento de los OEI. Estos datos serán utilizados para la elaboración del informe de evaluación del Plan Institucional, mediante la aplicación del análisis de inducción analítica que examina los datos como un todo, así como el análisis descriptivo de la semaforización y categorizaciones alcanzadas por la institución.

El alcance del presente informe se enmarca en evaluar los Planes Institucionales aprobados, cuya cobertura es nacional y cuenta con periodicidad anual.

El presente documento consta de los siguientes apartados: marco normativo, proceso de evaluación, resultados de la evaluación, conclusiones y recomendaciones.

Marco Normativo

Los procesos de Evaluación en el país se encuentran enmarcados de manera general en la Constitución de la República (CRE), el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP), y el Reglamento al (COPLAFIP); este último determina como rector de la evaluación al ente rector de la planificación nacional.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador establece a la planificación del desarrollo nacional como uno de los deberes primordiales del Estado, fijando un orden sistémico que garantice a los ciudadanos el efectivo goce de sus derechos.

- **Art. 225.** El sector público comprende:
 - ✓ Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
 - ✓ Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
 - ✓ Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
 - ✓ Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

- **Art. 227.** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
- **Art. 293.** La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo (...).

Art. 297. Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público (...).

Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público. (...).

- **Art. 315.** Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (...).

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP)

Dentro de este cuerpo normativo se encuentran los siguientes artículos relacionados al ciclo de la planificación y los planes institucionales:

- **Art. 17.** Instructivos metodológicos. - La Secretaría Nacional de Planificación elaborará los instrumentos metodológicos para la formulación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas nacionales y sectoriales.
-
- **Art. 30.** Generalidades. - La información para la planificación tendrá carácter oficial y público, deberá generarse y administrarse en función de las necesidades establecidas en los instrumentos de planificación definidos en este código.
- **Art. 54.** Planes institucionales. - Las instituciones sujetas al ámbito de este código, excluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reportarán a la Secretaría Nacional de Planificación sus instrumentos de planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Dentro de este cuerpo normativo se encuentran los siguientes artículos relacionados al ciclo de la planificación y los planes institucionales:

- **Art. 4.** Los actores responsables de la formulación e implementación de la política pública deberán cumplir con el ciclo de la política pública en lo referente a la formulación, coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas.

- **Art. 5.** De los instrumentos de planificación.- La Secretaría Nacional de Planificación, en su calidad de ente rector de la planificación nacional y el ordenamiento territorial, y como ente estratégico del país, emitirá directrices y normas para la formulación, articulación, coordinación y coherencia de los instrumentos de planificación y de ordenamiento territorial, de manera que se asegure la coordinación de las intervenciones planificadas del Estado en el territorio, así como la verificación de la articulación entre los diferentes sectores y niveles de gobierno (...).

A partir de las atribuciones establecidas en el Código Orgánico de Planificación y su Reglamento, la Secretaría Nacional de Planificación (SNP) cumple con la misión institucional de liderar, coordinar y articular el Subsistema de Seguimiento y Evaluación.

Norma Técnica del Sistema Nacional de Planificación Participativa

Dentro de este cuerpo normativo se encuentran los siguientes artículos relacionados al ciclo de la planificación y los planes institucionales:

- **Art. 65.** Evaluación a los planes institucionales. - La evaluación se realizará de manera anual con base en los elementos contenidos en el instrumento de planificación institucional.
- **Art. 66.** Responsables. - La evaluación de los planes institucionales estará a cargo de las entidades responsables de su implementación, en concordancia con la metodología emitida por el ente rector de la planificación nacional.
- **Art. 67.** Metodología. - La metodología de evaluación a los Planes Institucionales será expedida por el ente rector de la planificación nacional.
- **Art. 68.** Productos de la evaluación de los Planes Institucionales. - Los resultados de la evaluación de los Planes Institucionales serán presentados en un informe que servirá para generar recomendaciones y mejorar el ciclo de la planificación institucional y nacional.
- **Art. 69.** Comunicación de los Resultados de la evaluación de los Planes Institucionales. - Los resultados de la evaluación de los Planes Institucionales serán enviados al ente rector de Planificación para la retroalimentación de la planificación institucional y nacional.

Proceso de evaluación

En esta sección se establecen los pasos necesarios que se llevarán para la evaluación de los Planes Institucionales. Para ello, se plantea el proceso evaluativo a través de 5 fases organizadas de forma secuencial, las cuales son:

1. Programación de la Evaluación;
2. Diseño de la Evaluación;
3. Ejecución de la Evaluación;
4. Comunicación de resultados de la Evaluación;
5. Uso de resultados.

En la primera fase se aborda la programación de la evaluación. Esta busca responder interrogantes como: ¿Qué se va a evaluar?; ¿Quiénes participan en el proceso de evaluación? y; ¿En qué medida una política pública puede ser evaluada? Adicionalmente, es importante mencionar que para el presente documento la programación de la evaluación hace referencia a la preparación que se lleva a cabo para iniciar el proceso evaluativo.

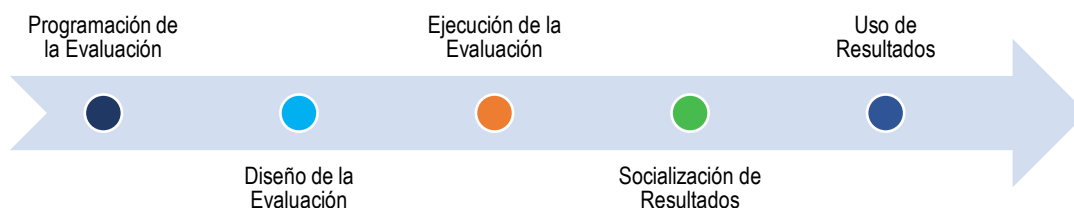
La segunda fase está determinada por el diseño de la evaluación, la cual delimita el proceso evaluativo. De esta manera, se definirán elementos claves tales como: el alcance, objetivos, criterios, preguntas, fuentes de información, indicadores y metodología de análisis necesarios para llevar a cabo la evaluación.

La tercera fase corresponde a la ejecución de la evaluación, misma que presenta los elementos a considerar al momento de ejecutar una evaluación. Además, analiza la información en el marco de lo establecido en la fase de diseño, posibilita obtener resultados y, formular conclusiones y recomendaciones.

La cuarta fase aborda la comunicación de los resultados del informe de evaluación, los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que se desprenden del proceso evaluativo.

Finalmente, como última fase se encuentra el uso de los resultados, en este último apartado se analiza las recomendaciones de la evaluación e identifica los elementos de un plan de acción para que las entidades puedan aplicar, en caso de ser necesario. El proceso planteado anteriormente, se resume en la Ilustración Nro. 1.

Ilustración 1: Proceso de evaluación



Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

3.1 Programación de Evaluación

En esta etapa se busca que las entidades responsables de la evaluación de los Planes Institucionales organicen los insumos necesarios para programar la ejecución de la evaluación. Bajo este contexto es necesario que las entidades desarrollen el proceso evaluativo sobre los conceptos y herramientas facilitadas en el presente documento técnico.

Los temas a tratar en esta sección son los siguientes:

- Identificación de responsables de la evaluación;
- Definición del objeto de la evaluación;
- Definición de la justificación de la evaluación;
- Identificación y revisión de información;
- Mapeo y selección de actores de la evaluación.

3.1.1 Identificación de responsables de la Evaluación

El Servicio Integrado de Seguridad con respecto a la evaluación de los Planes Institucionales, estableció dos equipos de trabajo. El Equipo Técnico son la Directora de Seguimiento de Planes, programas y proyectos y el Equipo Directivo, conformado por los Subdirectores Técnicos, Coordinadores Generales y directores de área, los cuales nos brindarán información relevante para evaluar las acciones estratégicas realizadas, limitaciones o problemáticas y acciones futuras a efectuar para mejorar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales del Plan Institucional.

Tabla 1: Responsables de la Evaluación

RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN				
Equipo	Entidad	Delegado/a		Rol
EQUIPO DIRECTIVO	Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911	Director General	Revisión y validación de productos de la evaluación	Aprobación de: Diseño metodológico de la evaluación Informe de evaluación del Plan Institucional y envío a la institución rectora.
		Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	Socialización de resultados	Socialización de resultados. Coordinación de actividades para la elaboración del Planes de acción.
		Subdirector Técnico de Operaciones	Entrega de la información del año 2022.	Entrega de información sobre: de acciones estratégicas, limitaciones y acciones futuras respecto a la gestión efectuada o por realizar para cumplimiento de los OEI.
		Subdirector Técnico de Doctrina		
		Subdirector de Tecnología e Innovación		
		Coordinador General Administrativo Financiero		
		Director de Comunicación Social		
EQUIPO TÉCNICO	Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911	Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos(S)	Levantamiento, recopilación de información con las Unidades y elaboración del Informe de evaluación del Plan Institucional.	Informe que contenga: objeto, alcance, indicadores, levantamiento de información cualitativa y cuantitativa, matriz de evaluación, resultados de

				la evaluación, conclusiones y recomendaciones
--	--	--	--	---

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.1.2 Definición de objeto de evaluación

El objetivo corresponde evaluar el accionar gubernamental de las instituciones, a través de sus diferentes elementos como: políticas, planes, programas, proyectos públicos, entre otros. Para el presente caso, estos elementos se constituyen como objeto de la evaluación de los Planes Institucionales, mismos que serán evaluados a través de sus Objetivos Estratégicos Institucionales.

3.1.3 Justificación de la evaluación

Con base a los oficios Nro. SNP-SGP-SE-2023-0048-OF y Oficio Nro. SNP-SGP-SE-2023-0051-OF del 26 y 30 de junio 2023 respectivamente, en el cual la Secretaría Nacional de Planificación socializó los **Lineamientos metodológicos para la evaluación de los Planes Estratégicos Institucionales**, corte diciembre 2022.

Por esta razón, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizará la evaluación del Plan Estratégico año 2022 con el apoyo de las unidades involucradas, generando información cuantitativa y cualitativa sobre los resultados de los Planes Institucionales, esto con la finalidad de identificar las dificultades o problemáticas que impidieron cumplir con los Objetivos Estratégicos y generar desde el año 2023 acciones correctivas sobre aquellos indicadores o estrategias que no alcanzaron la meta prevista y mejorar la gestión institucional para aportar al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Oportunidades 2021-2025.

3.1.4 Mapeo y selección de actores de la evaluación

Tabla 2: Identificación de Actores
IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

Ámbito de Actuación	Institución	Ciclo de la Planificación				Tipo de uso de los resultados de la evaluación	Importancia e Interés	
		Planificación	Ejecución	Seguimiento	Evaluación		Importancia (Sí/No)	Interés (+ o -)
Actores Políticos	Secretaría Nacional de Planificación	x		X	x	-Fortalecimiento del proceso de planificación a nivel nacional.	Si	+



Instituciones Articuladas:	x	x			-Mejorar los tiempos de respuesta de las emergencias y brindar un servicio más eficiente en la atención de emergencias a la ciudadanía.	Si	+
*Ministerio de Salud Pública							
*Cruz Roja Ecuatoriana							
*Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social							
*Agencias Metropolitanas de Tránsito							
*Agencia Nacional de Tránsito							
*Cuerpos de Bomberos a nivel nacional							
*Policía Nacional							
*Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos del Ecuador							
*Fuerzas Armadas del Ecuador							
*Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel nacional							

Ejecutores	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	x	x	X	x	-Fortalecer y mejorar el Plan Estratégico Institucional y realizar las acciones correctivas que nos permitan contribuir con el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Oportunidades	Sí	+
-------------------	---	---	---	---	---	---	----	---

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.2 Diseño metodológico de la evaluación

En la fase de diseño, se busca delimitar el proceso evaluativo donde se abordarán los elementos para su planificación y su posterior puesta en marcha; finalmente, se identifican los insumos que permitirán desarrollar esta fase. Los temas abordados en esta fase son los siguientes:

- Objetivos de la evaluación.
- Preguntas de la evaluación.
- Criterios de la evaluación.
- Alcance de la evaluación.
- Indicadores de la evaluación.
- Técnicas e instrumentos de levantamiento de la información.
- Registro de fuente de información.
- Matriz de evaluación.
- Modelo de evaluación.

3.2.1 Objetivos de la Evaluación

El objetivo de la evaluación proporciona el marco general sobre el cual se deberá desarrollar el proceso de evaluación, además integra las necesidades de información que debe brindar la evaluación, el qué y las motivaciones o el para qué se quiere evaluar. En este caso se quiere evaluar los Planes Institucionales a través de sus metas y objetivos estratégicos institucionales, sus proyectos, indicadores, entre otros.

En este sentido, la presente evaluación tiene como objetivos, los que se detallan a continuación:

Objetivo General de la evaluación:

Evaluar los Planes Institucionales para el fortalecimiento de la planificación institucional y brindar insumos pertinentes para la toma de decisiones.

Objetivos específicos de la evaluación:

- Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
- Determinar el número de proyectos alineados a los objetivos estratégicos institucionales.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, en relación a la ejecución física y ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión.
- Determinar la coherencia semántica entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión.
- Determinar los factores cualitativos centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los objetivos estratégicos institucionales.

3.2.2 Preguntas de la evaluación

Las preguntas de la evaluación se derivan de los objetivos. La evaluación debe enfocarse en dar respuesta a las preguntas. Las preguntas planteadas para el presente proceso evaluativos son las siguientes:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales?
- ¿Cuál es el número de proyectos alineados a cada objetivo estratégico institucional?
- ¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?
- ¿Cuál es el porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?
- ¿Cuál es el nivel de coherencia entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión?
- ¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Institucionales?

3.2.3 Criterios de la evaluación

Considerando que los criterios de evaluación se conciben como parámetros para emitir un juicio valorativo acerca de una intervención pública y que estos deben guardar una relación lógica con los demás elementos de la evaluación, los criterios utilizados para la presente evaluación serán:

- **Eficacia:** expresa la medida con la cual se logran los objetivos de la intervención o política pública diseñados o planificados.
- **Coherencia:** Determina en qué medida los OEI y proyectos de inversión están relacionados.

3.2.4 Alcance de la evaluación

El alcance de la evaluación consiste en delimitar o precisar el objeto a evaluar, para lo cual se debe considerar: población, ubicación geográfica, temporalidad del objeto a evaluar, tipo de evaluación y criterio de la misma. A continuación, se procede a definir el alcance para la evaluación de las instituciones responsables:

- **Población:** Las instituciones sujetas al ámbito del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (Art. 54).
- **Unidad de Análisis:** Instituciones rectoras de los Planes Institucionales aprobados.

- **Geográfico:** Nivel Nacional.
- **Temporalidad:** Anual.
- **Tipo de Evaluación:** Resultados.
- **Criterio:** Eficacia y Coherencia.

La evaluación de resultados, analiza el nivel de cumplimiento del Plan Institucional, sus Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y la alineación de los proyectos de inversión que conlleva cada objetivo. Es decir, se realizará la valoración de lo que inicialmente se ha planificado versus lo alcanzado permitiendo conocer las principales acciones y limitaciones para su cumplimiento.

3.2.5 Indicadores de la evaluación

Una vez identificado el objeto, desarrollado los objetivos, criterios y preguntas de evaluación, el siguiente paso corresponde a diseñar los indicadores que permitirán responder las preguntas de evaluación.

Es importante mencionar que, si bien se cuenta con indicadores que provienen de la formulación de los Planes Institucionales, en esta fase se construyen indicadores propios para la evaluación. Para lo cual se plantean los siguientes indicadores alineados a las preguntas de evaluación, que deben ser utilizados por las instituciones responsables del ejercicio evaluativo. En la tabla No.3 se plantean los siguientes indicadores alineados a las preguntas de evaluación:

Tabla 3: Indicadores de evaluación

Pregunta	Indicador
¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales?	Nivel de cumplimiento de OEI de los Planes Institucionales.
¿Cuál es el número de proyectos alineados a cada objetivo estratégico institucional?	Número de proyectos alineados a los OEI de los Planes Institucionales.
¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	Porcentaje de ejecución física de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.
¿Cuál es porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?	Porcentaje de ejecución presupuestaria de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.
¿Cuál es la coherencia semántica entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión?	Grado de influencia efectiva entre los OEI y los proyectos de inversión.
¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Estratégicos Institucionales?	Factores que incidieron en el desarrollo del plan estratégico Institucional.

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

3.2.6 Técnicas e instrumentos de levantamiento de la información

En esta etapa se busca identificar los medios para la recolección de la información. Para propósitos de la presente evaluación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Análisis documental: Se utilizará esta técnica a través del análisis de la información que mantiene cada una de las unidades que aportan al cumplimiento de los Planes Institucionales.

Registros administrativos: Se ha utilizado la herramienta de Gobierno Por Resultados (GPR) para obtener la información de objetivos metas e indicadores estratégicos y el Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP) para la información de proyectos de inversión.

Ficha de recopilación de información: Son instrumentos de evaluación que sirven para recopilar información cualitativa y van a ser aplicadas a los responsables de la implementación y ejecución de los planes institucionales o autoridades de nivel jerárquico superior que conozcan las acciones que se han ejecutado para el cumplimiento de los Planes Institucionales.

Análisis de Texto: El análisis de texto fue utilizado una vez que se contó con la ficha de recopilación de información, este análisis permite emitir un comentario crítico y argumentativo en base a las acciones y limitaciones identificadas en la ficha de recopilación de información cualitativa levantada.

3.2.7 Registro de fuentes de información

El SIS ECU 911 identifica las diversas fuentes de información de donde se obtendrán los datos necesarios para dar respuestas a las preguntas de evaluación planteadas. En ese sentido, la tabla No. 4 describe las fuentes de información identificadas por la Secretaría Nacional de Planificación y son aplicadas por esta institución para la evaluación de los resultados del Plan Institucional.

Tabla 4: Fuentes de Información

Tipos de Información	Fuente de Información	Tipo de Fuente
Cualitativa	Funcionarios de la institución seleccionados en el levantamiento de los Planes Institucionales.	Primaria y Secundaria
Cuantitativa / Cualitativa	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.: Herramienta de Gobierno Por Resultado GPR / Sistema Integrado de Planificación y Finanzas Públicas SIPeIP/ Planificación Estratégica Institucional / Sistemas de Planificación Internos, otros registros que cuente la institución.	Primaria

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

3.2.8 Matriz de evaluación

La matriz de evaluación consolida de forma resumida los elementos desarrollados, así como también se refleja la alineación entre los objetivos estratégicos, indicadores, fuentes de información entre otros, que permiten identificar de forma clara y concisa las acciones que se realizaron para cumplir con los objetivos estratégicos y determinar las limitaciones que se presentaron y nos permitirán mejorar de manera eficiente a través de acciones correctivas de las diferentes unidades para cumplir a futuro con los nuevos Objetivos Estratégicos.

Tabla 5: Matriz de Evaluación

Objetivos específicos de la evaluación	Preguntas	Criterios de evaluación	Indicadores	Técnica de recolección (tipo de instrumento)	Fuente de información
Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales?	Eficacia	Nivel de cumplimiento de OEI de los Planes Institucionales .	Análisis de registros administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.
Determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, en relación a los proyectos de inversión	¿Cuál es el número de proyectos alineados a cada objetivo estratégico institucional?	Eficacia	Número de proyectos alineados a los OEI de los Planes Institucionales .	Análisis de registros administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.
	¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	Eficacia	Porcentaje de ejecución física de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.	Análisis de registros administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.
	¿Cuál es el porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestaria de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.	Análisis de registros administrativos, herramientas de seguimiento de los Planes Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.
Determinar la coherencia semántica entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión.	¿Cuál es la coherencia entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión?	Coherencia	Grado de coherencia efectiva entre los OEI y los proyectos de inversión.	Revisión documental de los registros administrativos institucionales	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.

Determinar los factores cualitativos centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los objetivos estratégicos institucionales.	¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Institucionales?	Eficacia	Factores que incidieron en el desarrollo del plan Institucional.	Ficha de recopilación de información cualitativa.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Institucional.
--	--	----------	--	---	--

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

3.2.9 Metodología de análisis de datos

En esta sección, se plantean las variables incluidas en el modelo de evaluación, la semaforización y categorización que utilizarán las entidades responsables de la evaluación.

Las fórmulas que se mencionan a continuación son las aplicadas por la SNP para el cálculo de las variables del presente modelo, las mismas que estarán incluidas en los formatos anteriormente mencionados (instrumentos de evaluación).

a) Variables del modelo de evaluación y fórmulas de cálculo:

La Secretaría Nacional de Planificación, define para el modelo propuesto 5 variables cuantitativas y 1 variable cualitativa:

1. Nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) – Nivel
2. Número de proyectos alineados a un OEI – Numérico.
3. Ejecución física de los proyectos de inversión - Porcentaje.
4. Ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión - Porcentaje.
5. Coherencia entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión - Porcentaje.
6. Factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados.

- **Nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales.**

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) describen los logros que a nivel institucional se pretende alcanzar a mediano y largo plazo, orientando los esfuerzos y recursos al cumplimiento del mismo. En este sentido, el cumplimiento de los OEI se lo mide a través de la asignación de un puntaje, el mismo que se otorga en función al grado de cumplimiento de la meta esperada, en el periodo de tiempo programado.

Como un primer paso se identificará la alineación de cada una de las metas a los OEI que la institución registra. Una vez identificadas las metas que componen cada uno de los OEI, se realiza el siguiente ejercicio para poder determinar su avance:

- ✓ El cálculo del avance de los objetivos estratégicos institucionales se lo define a partir de una asignación de puntos, los mismos que se otorgan dependiendo del nivel de cumplimiento de cada una de las metas que forman parte del objetivo en análisis, en este sentido cuando una meta cumple con el valor planificado o lo supera se le otorgan 100 puntos, mientras que cuando no

alcanza lo planificado, se le asignan los puntos de acuerdo a que tan lejos está de la meta, hasta un mínimo de 0 puntos (no hay puntajes negativos).

Para la asignación de puntos se considera lo siguiente (e-Strategia Consulting Group S.A., 2017):

- ✓ Si un indicador es creciente y cumplió con la meta planificada o la superó, se le otorgan 100 puntos. Si no cumplió por completo, se le asignarán puntos de acuerdo al porcentaje de avance con respecto a la meta acumulada si es continuo, o del período si es discreto.
- ✓ Si un indicador es descendente y su meta cumplió con lo planificado o logró reducirla aún más, se le otorgan 100 puntos. Si no logró reducir la meta por debajo de lo planificado, entonces se le asignan puntos de acuerdo a la siguiente fórmula¹:

$$Puntaje = 200 - x$$

Donde: x es el porcentaje de cumplimiento de la meta $x = \frac{\text{resultado de la meta}}{\text{meta planificada}} \times 100$

Una vez que se haya dado los puntajes respectivos a cada una de las metas, el nivel de cumplimiento del objetivo se calcula a través del promedio del puntaje de dichas metas contenidas en el OEI.

$$Nivel\ de\ Cumplimiento\ del\ OEI_j = \frac{\sum_{i=1}^n Puntaje\ cumplimiento\ de\ meta\ del\ OEI_{i,j}}{Total\ de\ metas\ del\ OEI_j}$$

Donde:

"j" es un OEI específico

"n" es el número total de metas para el objetivo "j"

"i" es una meta alineada al objetivo "j"

Es importante mencionar que, el nivel de cumplimiento del OEI se encuentra en una escala de 0 a 100 puntos, donde 0 es el puntaje mínimo y 100 refleja el más alto.

¹ Esta fórmula es construida mediante el siguiente procedimiento: Primero, se calcula el porcentaje (x) de cumplimiento de la meta; posteriormente, con el objetivo de obtener el excedente (e) del porcentaje de cumplimiento (x) dentro de una escala de 0 a 100, se restan 100 puntos ($e = \frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} * 100 - 100$), luego, se resta el excedente (e) del puntaje máximo posible (100) y se obtiene el puntaje, formalmente: $P = 100 - e$. Si se reemplaza la última ecuación en la primera se tiene que:

$$P = 100 - \left(\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} * 100 - 100 \right)$$

$$P = 100 - \frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} * 100 + 100$$

$$P = 200 - X$$

- **Número de proyectos alineados a un OEI**

Se visualizará el número de proyectos alineados a cada uno de los OEI, registrados en el Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP), de acuerdo a siguiente fórmula.

$$\text{Proyectos alineados a los OEI}_j = \sum_{i=1}^n \text{Proyectos alineados por OEI}_{i,j}$$

Donde:

"i" es un proyecto alineado al objetivo "j"

- **Nivel de cumplimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.**

Se entiende por proyecto el conjunto de antecedentes, estudios y evaluaciones financieras y socioeconómicas que permiten tomar la decisión de realizar o no una inversión para la producción de obras, bienes o servicios destinados a satisfacer una determinada necesidad colectiva (SNP, 2022). Por lo tanto, la estimación del nivel de cumplimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión hace referencia al grado de cumplimiento alcanzado versus lo programado.

Bajo este contexto, es necesario que los proyectos de inversión planteados por la institución responsable de la evaluación se encuentren alineados a un OEI. En ese marco, para obtener el cálculo de la ejecución física de los proyectos se debe aplicar la siguiente fórmula a cada proyecto de inversión:

$$\text{Ejecución física proyecto de inversión} = \frac{\text{Ejecución anual del proyecto}}{\text{Programación anual del proyecto}} \times 100$$

Con la información del porcentaje de cumplimiento físico de cada proyecto, se puede generar el cumplimiento promedio de los proyectos de inversión por cada OEI. Para el efecto, se deberá aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Cumplim. físico de los proyectos por OEI}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Ejecución física de los proyectos del OEI}_{i,j}}{\sum_{i=1}^n \text{Programación de los proyectos del OEI}_{i,j}} \times 100$$

Donde:

"n" es el número total de proyectos alineados al OEI "j"

- **Nivel de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión.**

El nivel de cumplimiento de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión implica la relación entre el presupuesto devengado respecto del presupuesto codificado.

$$\text{Ejecución presupuestaria proyecto} = \frac{\text{Devengado}}{\text{Codificado}} \times 100$$

A diferencia de la ejecución presupuestaria individual de cada proyecto graficada anteriormente, tenemos que en los casos donde los Objetivos Estratégicos Institucionales cuentan con más de un proyecto alineado se calculará con la relación entre la sumatoria de sus presupuestos devengados y codificados².

$$Ejec. \text{presup. de los proyectos OEI}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Devengado de los proyectos del Objetivo}_{i,j}}{\sum_{i=1}^n \text{Codificado de los proyectos del Objetivo}_{i,j}} \times 100$$

- **Coherencia semántica entre los objetivos estratégicos institucionales y los proyectos de inversión.**

Para la determinación del porcentaje de la coherencia se utilizarán los objetivos estratégicos institucionales, los CUP institucionales y los elementos que contengan los propósitos de los proyectos de inversión. Posteriormente, se depuran conjunciones, artículos y demás elementos de estos textos que no aporten al análisis semántico; con el fin de generar tokens (palabras relevantes) que capturen la información clave de cada objetivo y propósito.

A partir de la generación de los tokens, se construyen conjuntos de dos elementos, denominados bigramas, que son comparados entre sí, con la finalidad de determinar si un proyecto de inversión mantiene coherencia con la forma en que están planteados los objetivos estratégicos institucionales.

$$\begin{aligned} & \text{Nivel (porcentaje) de coherencia} \\ &= \frac{\sum_{i=1}^n \text{Proyectos alineados mediante coherencia}_{i,j}}{\sum_{i=1}^n \text{Proyectos Reportados}} * 100 \end{aligned}$$

Cabe destacar que este porcentaje se calcula tanto entre el número de proyectos que guardan coherencia con su OEI alineado y el total de proyectos alineados. Así como también entre el número de proyectos únicos (con o sin alineación) que guardan coherencia con alguno de los OEI de su institución ejecutora y el total de proyectos registrados en el SIPeIP.

- **Factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados.**

Esta variable hace referencia a la identificación de las principales acciones que incidieron positiva o negativamente en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales; así también, permite conocer las razones desde el punto de vista del ejecutor, de los resultados obtenidos de las variables analizadas³. Es importante mencionar que esta es una variable netamente cualitativa por lo que no requiere de método de cálculo. Adicionalmente los factores centrales deberán ser identificados por cada una de las instituciones responsables de los Planes Institucionales.

b) **Semaforización:**

La semaforización del cumplimiento de metas y OEI, así como el cumplimiento de los proyectos de inversión se basa en los umbrales establecidos en la Norma Técnica de Gobierno por Resultados (SNP, 2022). Para ello se establecen categorías de cumplimiento o semaforización en tres niveles:

✓ Avance esperado 

² Se aplica en los casos de los OEI que tienen alineados más de un proyecto.

³ Mayor información sobre los factores que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados se detalla en el apartado 6.3.4 del presente documento.

- ✓ Avance parcial ●
- ✓ Avance menor al esperado ●

La semaforización del cumplimiento de las metas de los OEI se establece en la Tabla Nro. 6 y Tabla Nro. 7, que se muestran a continuación:

Tabla 6: Semaforización del puntaje de cumplimiento del OEI

Categorías	Definición
Semáforo verde ≥ 100 puntos	Los avances de los resultados tienen un comportamiento esperado, o se está cumpliendo con el OEI.
Semáforo amarillo ≥90% y <100%	Los resultados han alcanzado un avance parcial, lo que representa que está cercano a cumplir con el OEI.
Semáforo rojo < 90 puntos	Los resultados han alcanzado un avance menor de lo esperado.

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

La semaforización del cumplimiento de los proyectos de inversión es la que se muestra a continuación:

Tabla 7: Semaforización del cumplimiento de proyectos de inversión

Categorías	Definición
Semáforo verde ≥100%	Los avances de los resultados tienen un comportamiento esperado, o se está cumpliendo con la meta anual del proyecto planificada.
Semáforo amarillo ≥90% y <100%	Los resultados han alcanzado un avance parcial, lo que representa que está cercano a cumplir la meta anual del proyecto planificada.
Semáforo rojo <90%	Los resultados han alcanzado un avance menor de lo esperado.

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2023.

3.3 Ejecución de la evaluación

Los temas a presentar en esta sección son los siguientes:

- ✓ Levantamiento de información.
- ✓ Análisis de la información levantada.

3.3.1 Levantamiento de información

El SIS ECU 911 para el levantamiento de información, tomó como referencia y base la herramienta GPR, ya que, se analizó las Unidades que tenían relación directa con los indicadores a nivel N1 y los OEI, posterior con las Unidades que aportaron de forma indirecta con cada OEI.

Bajo este contexto, solicitamos a las Unidades responsables mediante Memorando Nro. SIS-CGPGE-2023-0242-M del 18 de julio de 2023, se llene las fichas de información cualitativa respecto a cada Objetivo Estratégico Institucional con el que contribuyeron, detallando sus acciones, limitaciones y acciones futuras. Adicional, se solicita llenen una ficha explicando de forma más detallada y explícita cuales fueron los resultados, como se obtuvieron los mismos, cuando realizaron esas acciones, que limitaciones presentaron y sus acciones futuras.

Una vez recopilada la información de cada Unidad se analiza y consolida para el levantamiento de las fichas cualitativas por OEI y desarrollo del informe.

3.3.2 Análisis de la información levantada

Para la presente evaluación, se utilizaron los siguientes tipos de análisis:

Inducción analítica: examina el conjunto de datos como un todo; es decir, vincula los distintos tipos de datos, en los cuales se determinan el mayor número posible de conexiones o tendencias como resultado del análisis de datos recopilados por diversas técnicas

Análisis descriptivo: permite describir un conjunto de datos sin llegar a conclusiones o generalizaciones con respecto a un grupo mayor. Implica calcular las medidas simples de composición y distribución de variables, ejemplo: análisis de variables categóricas y cuantitativas a partir de la frecuencia, porcentajes, media, mediana, moda, desviación estándar o comparación de medias.

Resultados de la evaluación

En base al modelo planteado en la fase de diseño de la evaluación, se plantean los siguientes resultados de la evaluación:






a) Cumplimiento de Variables:

En esta sección se presenta de forma ordenada el cumplimiento de la institución por medio de sus objetivos estratégicos institucionales y el conjunto de datos de las variables de interés analizadas.

Las variables corresponden a la: i) Semaforización del nivel de cumplimiento por OEI, ii) Porcentaje de ejecución presupuestaria, iii) Porcentaje de ejecución física, iv) Número de proyectos alineados y finalmente v) Número de proyectos con coherencia. Tal como se muestra en la Tabla 8.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de acuerdo a lo detallado en la tabla N°8, se evidencia que se **cumplió al 100%** con dos de tres Objetivos Estratégicos Institucionales en el cual, cada Unidad del ECU 911 aportó con acciones efectivas que permitieron sus cumplimientos óptimos, sin embargo, con respecto al Objetivo 3 existió una ejecución menor al esperado debido al *nivel de confiabilidad*, ya que, los usuarios indican que, las unidades de respuesta asignadas al incidente o emergencia, no llegan o se demoran en llegar al lugar; no se les brinda soluciones efectivas a sus requerimientos al momento de ser atendidos por parte de las instituciones articuladas; así como también durante la atención telefónica brindada por parte del personal de Salud, no proporciona las indicaciones necesarias para solucionar su emergencia y/o indican que no hay disponibilidad de unidades de ambulancia.

Tabla 8: Semaforización por objetivos estratégicos institucionales y proyectos de inversión (ejecución presupuestaria y física); y número de proyectos alineados y con coherencia

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Semaforización del Nivel de Cumplimiento por OEI	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	Porcentaje de Ejecución Física	Número de Proyectos Alineados	Número de Proyectos Alineados
INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS A NIVEL NACIONAL	100% 	46,51% 	41,25% 	1	NO HAY COHERENCIA
INCREMENTAR LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.	100% 	NO HAY PROYECTOS	NO HAY PROYECTOS	NO HAY PROYECTOS	NO HAY COHERENCIA
INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	98,92% 	NO HAY PROYECTOS	NO HAY PROYECTOS	NO HAY PROYECTOS	NO HAY COHERENCIA

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Instrumento 2 Cuantitativo/Cumplimiento/SNP.

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**9. muestra sistemáticamente los datos a nivel macro de las siguientes variables: i) Número de proyectos con coherencia con sus OEI alineado; ii) Número de proyectos alineados por la institución; iii) Porcentaje entre los proyectos alineados y sus OEI; iv) Número de proyectos únicos con coherencia con alguno de sus OEI; v) Número de proyectos totales registrados en el SIPeIP; vi) Porcentaje de coherencia entre todos los proyectos y algún OEI.

Con respecto al proyecto de inversión que aporta con el Objetivo Estratégico Institucional 1, **“Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas prioritizadas y tsunamis” (SAT II)**, en el año 2022, por temas de aprobación de actualización de dictamen de prioridad con la Secretaría Nacional de Planificación (2 de noviembre 2022); por la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas para la ampliación de plazo al último desembolso (25 de octubre) y otras causas externas, existió retraso con la ejecución de los procesos de contratación ocasionando que algunos de los procesos programados por tema de tiempo no logre cumplirse y afecte a su ejecución física y presupuestaria. Es por esta razón, que por parte del BID en la reunión “Misión” efectuada del 25 al 28 de octubre 2022, entre el SIS ECU 911, el BID y los Organismos Beneficiarios en la cual, se estableció los compromisos de cada una de las partes involucradas, se priorizó los procesos que se ejecutarán hasta la finalización del Programa y que procesos ya no formarán parte del Programa hasta el año 2023.

Los Nudos Críticos que impidieron cumplir con la programación del proyecto son:

- Avales MINTEL;

- Actualización de informes de necesidad;
- No obtención de certificaciones plurianuales;
- Obtención de actualización de dictamen de prioridad (SNP);
- Aprobación de la ampliación de plazo al último desembolso (MF);
- Demora en la carta de autorización de ampliación por parte del BID;
- Demora en la No Objeción por parte del BID al proceso de adquisición de radares marinos;
- Procesos declarados desiertos.

Tabla 9: Indicadores de coherencia de proyectos a nivel de institución

Número de proyectos con coherencia con su OEI alineado:	0	Número de proyectos únicos con coherencia con alguno de sus OEI:	0
Número de proyectos alineados por la institución:	1	Número de proyectos totales registrados en el SIPeIP:	1
Porcentaje entre los proyectos alineados y sus OEI:	0%	Porcentaje de coherencia entre todos los proyectos y algún OEI:	0%

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Instrumento 2 Cuantitativo/Proyectos alineados/SNP.

Por consiguiente, de los resultados anteriores se desprende la información que describe la alineación de proyectos de inversión. Donde, una vez seleccionado el OEI de la institución, se visualiza la siguiente información que se encuentra en el Anexo No. 1:

- **Proyectos alineados por las instituciones:** arroja los resultados por objetivo estratégico institucional respecto al número de CUP, nombre del proyecto, si el proyecto tiene o no coherencia semántica con el OEI al que ha sido alineado por la institución según el SIPeIP. Arriba de esta información se mostrará el número de proyectos alineados que poseen coherencia con su respectivo OEI, el número de proyectos alineados y el porcentaje entre los proyectos alineados y sus OEI.
- **Proyectos alineados por coherencia:** muestra los resultados sobre el número de CUP, nombre del proyecto con coherencia y porcentaje de coherencia entre todos los proyectos registrados en el SIPeIP (alineados o no con un OEI), para cada objetivo estratégico institucional seleccionado.

De acuerdo al anexo 1, el proyecto de Inversión “Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis” está alineado con el Objetivo Estratégico Institucional 1, porque contribuye con la calidad del servicio de atención de emergencias, en el cual, las instituciones articuladas son las beneficiarias en la compra de bienes como sirenas, radios apx, entre otros, para el perfil costero, lo que proporciona que la atención de emergencias contribuya en gran parte con el mejoramiento en temas de monitoreo, pronósticos y remisión de alertas de tsunamis y desbordamientos de ríos, así como fortalecer la capacidad de la comunidad frente a eventos y amenazas.

Tabla 10: Anexo 1 Alineación de Proyectos Propuesta por Coherencia

Objetivo Estratégico Institucional	Proyectos alineados por las instituciones			Proyectos alineados por coherencia.	
	CUP	Nombre	Coherencia	CUP	Nombre
OEI	No. de CUP	Nombre del Proyecto alineado	No/Si	No. De CUP	Nombre del Proyecto con coherencia
INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EMERGENCIAS A NIVEL NACIONAL	No. De CUP	Nombre del Proyecto alineado	No/Si	NO REGISTRAN INFORMACION (en caso de que no posea ninguna información)	NO REGISTRAN INFORMACION (en caso de que no posea ninguna información)
	0326600 00.0000. 381722	Fortalecimiento del sistema nacional de alerta temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis	NO	NO REGISTRAN INFORMACION	NO REGISTRAN INFORMACION

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Instrumento 2 Cuantitativo/Proyectos alineados por coherencia/SNP.

Con respecto al Objetivo Estratégico Institucional 2 y 3 en la matriz del instrumento 2 cuantitativo sobre proyectos alineados por coherencia no registran información, por lo cual no se detalla ningún cuadro.

b) Acciones estratégicas implementadas para el cumplimiento del OEI

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 una vez que realizó el levantamiento de información con las Unidades respecto a las acciones realizadas para cumplir los OEI, se detallan a continuación las gestiones efectuadas a lo largo del año 2022:

Objetivo Estratégico Institucional: 1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional.

Acciones Realizadas:

1. Efectuar control de calidad a los procesos operativos de atención de emergencias, a fin de mejorar la calidad del servicio. (Fuente: DSPC)

Resultados: Se realizaron 90.807 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional.
(Fuente: DSPC)

Beneficiario: la ciudadanía

Se realizaron 90.807 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional, divididos de la siguiente manera: 24.666 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 24.728

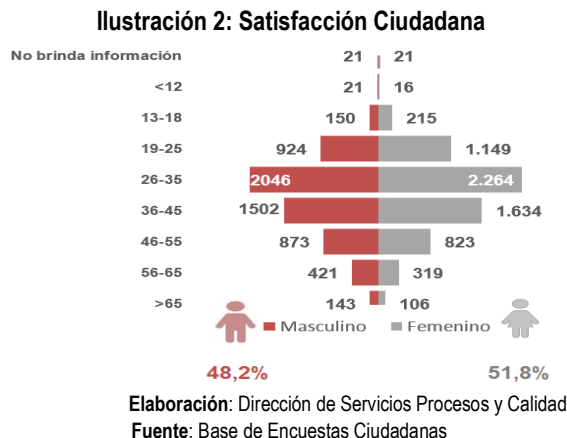
controles al proceso de llamadas no procedentes; 13.859 controles al proceso de video vigilancia; 22.967 controles al proceso de despacho y 4.587 controles de unidades en sitio, durante el periodo de enero a diciembre de 2022. Los controles de calidad evidencian que, en el área de llamadas, los evaluadores de operaciones, realizan preguntas reiterativas durante la atención de la llamada de emergencia, y no registra correctamente lo suscitado acorde al evento reportado por el alertante en la ficha de atención; así como en el área de despacho no se recategoriza correctamente el tipo de incidente de acuerdo a la emergencia atendida en sitio, por lo que, se remitieron los insumos necesarios a los responsables de cada una de las áreas, que les permita generar acciones; y, así mejorar la calidad del servicio.

2. Efectuar las encuestas de satisfacción ciudadana, con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de emergencias. (Fuente: DSPC)

Resultados: Se realizaron 14.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional, generando el 83,3% de satisfacción ciudadana hasta el último semestre del 2022. (Fuente: DSPC)

Beneficiario: la ciudadanía

Se realizaron 14.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 12.648 encuestas efectivas durante los periodos de enero a junio y de julio a diciembre de 2022; del análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del 83.9% y 83.3% respectivamente, en los usuarios que solicitaron el servicio. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2022, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral y una meta de 83%.



3. Mejorar los bienes y servicios alineados a la plataforma tecnológica para brindar un óptimo funcionamiento en la atención de emergencias. (Fuente: DNGITPE)

Resultados:

- Diademas (dispositivo de audio y voz): 2372;
- Cámaras de video vigilancia: 560;
- Mantenimiento de video Wall DLP: 114 cubos;
- Renovación de antivirus.

Beneficiario: la ciudadanía

El SIS ECU 911 en el año 2022 realizó 4 procesos relevantes alineados a la plataforma tecnológica que permite brindar un óptimo servicio a la ciudadanía en la atención de emergencias, los cuales son:

-CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO DE VIDEO WALL COMPUESTO POR PANTALLAS DLP PARA LOS CENTROS OPERATIVOS DE QUITO, SAMBORONDON, CUENCA, cuyo monto de ejecución fue de 129.000,00 más IVA.

- RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE ANTIVIRUS PARA LAS CONSOLAS DEL ÁREA OPERATIVA Y SERVIDORES DE LOS CENTROS ZONALES Y LOCALES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, cuyo monto de ejecución fue de 17.875,27 más IVA.

- ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS DE AUDIO Y VOZ PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA HEADSET DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, cuyo monto de ejecución fue de 92.508,00 más IVA.

- ADQUISICIÓN DE CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA PARA LOS CENTROS OPERATIVOS DEL SIS ECU 911, cuyo monto de ejecución fue de 350.000,00 más IVA.

4. Verificar la ejecución de planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica para el SIS ECU 911. (Fuente: DNPIT)

Resultados: 7 proyectos tecnológicos a nivel nacional. (Fuente: DNPIT)

Beneficiario: la ciudadanía y el personal del ECU 911

Proyectos

Nombre: Diseño e Implementación de un Servidor de archivos Centralizado para la Sala Operativa del Centro Zonal Ecu 911 Ibarra

1. Descripción del Proyecto

El propósito de diseñar e implementar un servidor de archivos centralizado para la sala operativa del Centro Operativo Zonal ECU911 Ibarra es con el fin concentrar la documentación, archivos y peticiones que manejan diariamente cada grupo de sala operativa en áreas de video vigilancia, llamadas y despacho, además de llevar una administración óptima y organizada.

Ilustración 3: Mapeo de Servidor



Nombre: Sistema de Gestión para Permisos Vehiculares

2. Descripción del Proyecto

Desarrollar un sistema que automatice la GESTIÓN PARA PERMISOS VEHICULARES que agilizara la administración de vehículos en el área Administrativa – Financiera.

El SISTEMA DE GESTIÓN PARA PERMISOS VEHICULARES facilita al personal de todas las áreas administrativas de la Coordinación Zonal 3 SIS Ecu 911 Ambato y Centro Operativo Local Ecu 911 Riobamba mismos que harán uso del sistema para realizar las solicitudes de vehículos.



Nombre: Automatización y Disponibilidad de Recursos de ambulancias de las instituciones articuladas de la coordinación zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

3. Descripción del Proyecto

Desarrollo de una aplicación que permita visualizar el estado de disponibilidad de ambulancias, mostrando el estado del recurso y que permita agregar un comentario con los detalles de la emergencia registrando la fecha y hora de éste.

Dispondrá de información actualizada de ambulancias disponibles y no disponibles para la atención de emergencias.

Ilustración 5: Automatización y Disponibilidad de Recursos de ambulancias

REGISTRO ASISTENCIA AMBULANCIAS		INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL CENTRO	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 05/09/2022 22:52:58		PERSONAL EN SERVICIO	118
CBQ	17	VIDEO OPERADORES	25
IESS	5	ATENCIÓN DE LLAMADA	65
CRE	2	DESPACHO	24
MSP	9	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE ALARMAS DESPACHADAS	
PROHIBIDO EL USO DE CELULARES		POLICIA	450
		TRANSITO	32
		BOMBEROS	14
		SALUD	66
		GESTIÓN DE RIESGO	76
		SERVICIOS BÁSICOS	1
		FUERZAS ARMADAS	1
		TOTAL DE EVENTOS	691

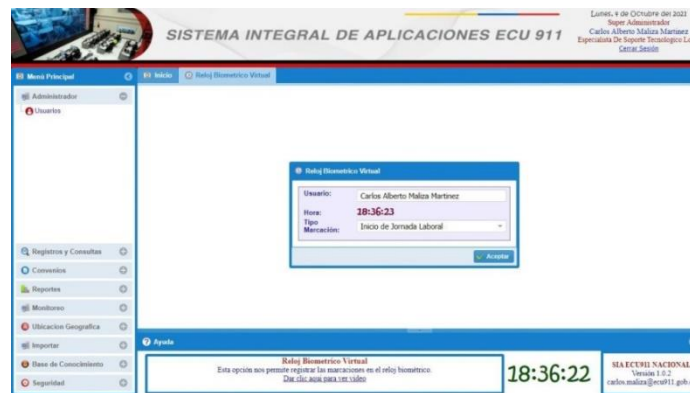


Nombre: Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo y Administrativo

4. Descripción del Proyecto

Proteger y salvaguardar, información y bienes sensibles (servidores de comunicación y almacenamiento) que se manejen dentro del Centro Zonal 5 y 8 del ECU911 de posibles ataques cibernéticos internos y externos.

Ilustración 6: Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo y Administrativo



Nombre: Repotenciación de las pantallas de video Wall y monitores de la Coordinación Zonal 7

5. Descripción del Proyecto

Realizar la migración de tecnología de retroiluminación CCFL a retroiluminación LED en las pantallas de video Wall y monitores pertenecientes a la Coordinación Zonal 7 del SIS ECU911, con el objetivo de rehabilitar y prolongar la vida útil de los equipos antes mencionados.

Ilustración 7: Repotenciación de las pantallas de video Wall y monitores



Nombre: Diseño de Radio Enlace de Comunicaciones Hacia Sala Desconcentrada Azogues

6. Descripción del Proyecto

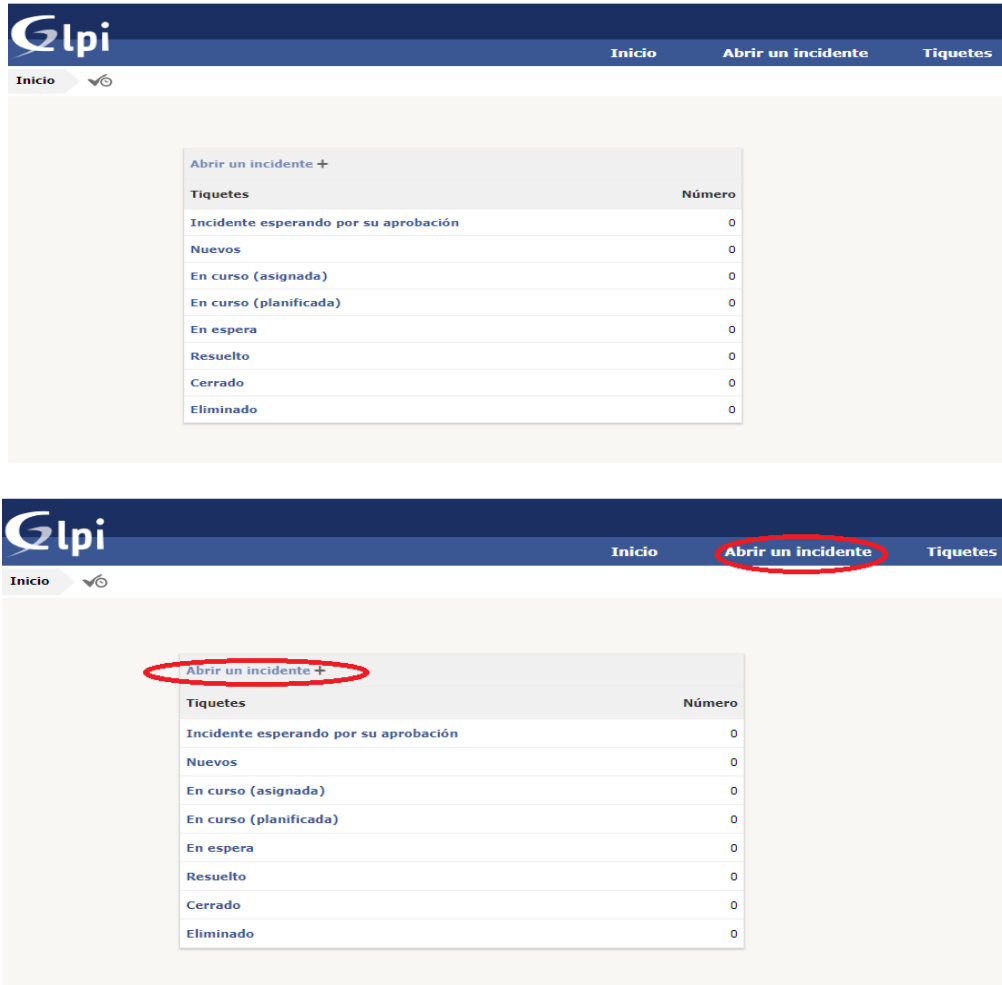
Diseñar un radio enlace que permita la interconexión y funcionamiento de la plataforma de video y despacho, entre la sala desconcentrada Azogues y la Coordinación Zonal 6 Cuenca, incrementando la eficiencia y eficacia en la coordinación para la atención de emergencias.

Nombre: Elaboración e implementación de un aplicativo para la búsqueda y extracción de audios de las llamadas realizadas al número de emergencia.

7. Descripción del Proyecto

El SIS ECU911 gestiona emergencias a nivel nacional principalmente a través de llamadas al número de emergencia 911. Estas llamadas son grabadas en servidores de archivos a modo de respaldo. Cuando por algún motivo estos audios son requeridos, se los obtiene por medio de una solicitud al área de tecnología en donde se realiza una búsqueda física del archivo. El propósito es desarrollar un aplicativo que automatice el proceso de extracción de audios y brinde la seguridad necesaria para mantener la integridad de la información.

Ilustración 8: Diseño de Radio Enlace de Comunicaciones



Gipi Inicio Abrir un incidente Tiquetes

Inicio

Tiquetes	Número
Abrir un incidente +	
Incidente esperando por su aprobación	0
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

Gipi Inicio **Abrir un incidente** Tiquetes

Inicio

Tiquetes	Número
Abrir un incidente +	
Incidente esperando por su aprobación	0
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	0
Eliminado	0

5. Gestionar las novedades operativas con los Coordinadores Nacionales de las instituciones articuladas en el SIS ECU 911. **(Fuente: DNO)**

Resultados: coordinación de 3'630.136 emergencias a nivel nacional desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022. (Fuente: DNO)

Beneficiario: la ciudadanía

La Subdirección Técnica de Operaciones a través de la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional convoca mensualmente a la "Reunión Nacional de Coordinación Institucional" cuyos actores son los coordinadores nacionales de las instituciones articuladas (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Agencia Nacional de Tránsito) y personal del SIS ECU 911, con la finalidad de mantener una comunicación abierta (retroalimentación en todas las direcciones) y trabajo continuo con cada Institución articulada a este Servicio, respecto las novedades que afectan la operatividad del servicio, como: la falta de personal operativo de las instituciones articuladas 24/7 para la coordinación de emergencias (ausentismo y déficit), incumplimiento de procedimientos operativos, identificación de hallazgos recurrentes en los controles de calidad, entre otros.

En cada reunión se establecen compromisos que permiten mejorar la calidad del servicio, mismos que son dados seguimiento hasta mejorar la novedad identificada; en el año 2022 se realizaron 11 reuniones.

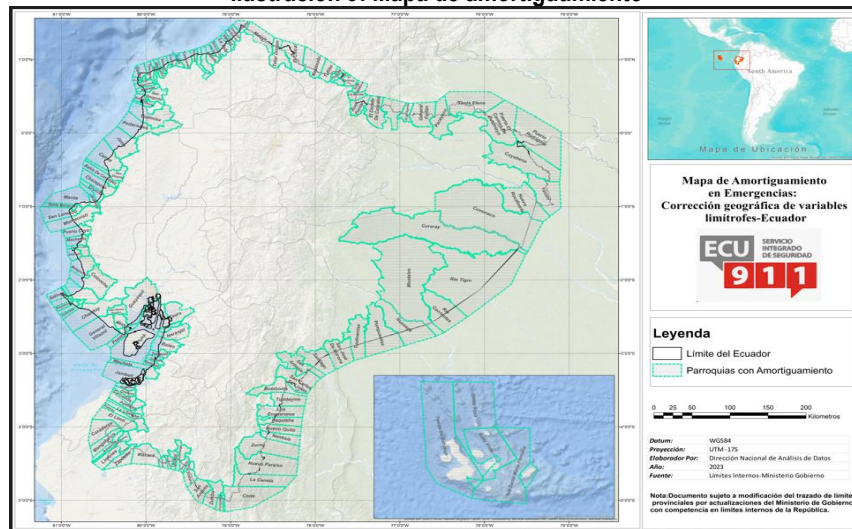
Otras acciones que aportaron al cumplimiento del objetivo son las siguientes:

- Generar y aplicar una cobertura geográfica piloto de amortiguamiento de límites territoriales para identificar si es aplicable en el proceso de Extracción-Transformación-Carga (ETL) de la base de datos a nivel nacional. **(Fuente: DNAD)**

Beneficiarios: Equipo tecnológico para inserción de cobertura geográfica en la base de datos

Se generó y aplico aplicar una cobertura geográfica piloto de amortiguamiento de límites territoriales piloto para aplicación a nivel nacional.

Ilustración 9: Mapa de amortiguamiento



- Certificar al personal del SIS ECU 911 como Examinador y Supervisor para formar parte del Comité OEC de Certificación de Competencias Labores para ejecutar el proceso en los 16 Centros ECU 911. **(Fuente: DNAE)**

Beneficiarios: La difusión del proceso se realizó a nivel nacional, por lo cual, se recibió 74 postulaciones, 72 de ellas cumplieron con los requisitos para ser Examinadores y Supervisores, pero 1 persona no deseó continuar con el proceso. Es así que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 cuenta con 71 integrantes adicionales al Comité OEC, 49 Examinadores y 22 Supervisores.

El 10 de octubre de 2018, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, fue reconocido como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de Personas (OEC), de acuerdo a la Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de la Conformidad de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El proceso de selección de examinadores y supervisores inició desde el 22 de octubre de 2021, con la difusión de la información del proceso, los requisitos para la postulación del personal interesado y fechas de entrega de la información.

- Dotar al servicio de emergencia de persona suficiente e idóneo. **(Fuente: DARH)**

Beneficiarios: Administración Central y Centros Operativos Zonales y Locales a nivel nacional

Vincular personal conforme los requerimientos de las unidades administrativas del SIS ECU 911, a través de un proceso de selección donde se evidencia el recurso más idóneo conforme los perfiles de cargo.

Acciones realizadas por parte del Proyecto de Inversión Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis” (SAT II):

- Adquirir ocho 8 digitalizadores de señales sísmicas/grabadores sísmicos (velocidad y/o aceleración) con sus accesorios (tarjetas de memoria, cables y antenas gps) y repuestos para fortalecer la rensig. **(Fuente: Proyecto de Inversión SAT II)**

Beneficiarios: Organismo Beneficiario de acuerdo al contrato de préstamo es el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional y Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos; y la ciudadanía:

- El Oro 2.855 habitantes, se entrega al Centro Local Machala del SIS ECU Portoviejo 142.156 habitantes, se entrega a la Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911.
- Santa Elena 191.805 habitantes, se entrega a la Sala Operativa de Santa Elena del SIS ECU 911.
- Galápagos 22.134 habitantes, se entrega al centro Local de San Cristóbal Guayas 256.293 habitantes, se entrega a la Coordinación Zonal 5-8.

Adquisición de ocho 8 digitalizadores de señales sísmicas/grabadores sísmicos (velocidad y/o aceleración) con sus accesorios (tarjetas de memoria, cables y antenas gps) y repuestos para fortalecer la rensig, para fortalecer el monitoreo sísmico del perfil costero específicamente de las provincias que intervienen en el Programa de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana ante tsunamis y desbordamiento de ríos.

- Adquirir 60 radios para el sistema de radio comunicación de los cuerpos de bomberos de las provincias de Guayas, Santa Elena, El Oro y Galápagos, que permita el fortalecimiento del sistema de alerta temprana en la atención de emergencias. **(Fuente: Proyecto de Inversión SAT II)**

Beneficiarios: Organismo Beneficiario de acuerdo al contrato de préstamo es el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional y Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos; y en ciudadanía:

- El Oro 2.855 habitantes, se entrega al Centro Local Machala del SIS ECU Portoviejo 142.156 habitantes, se entrega a la Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911;
- Santa Elena 191.805 habitantes, se entrega a la Sala Operativa de Santa Elena del SIS ECU 911;
- Galápagos 22.134 habitantes, se entrega al centro Local de San Cristóbal Guayas 256.293 habitantes, se entrega a la Coordinación Zonal 5-8.

Adquisición de radios para el sistema de radio comunicación de los cuerpos de bomberos de las provincias de Guayas, Santa Elena, El Oro y Galápagos, que permita el fortalecimiento del sistema de alerta temprana en la atención de emergencias, para fortalecer el monitoreo y seguimiento costero específicamente de las provincias que intervienen en el Programa de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana ante tsunamis y desbordamiento de ríos.

Objetivo Estratégico Institucional: 2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.

Acciones Realizadas:

1. Desarrollar Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional, a fin de generar propuestas para el mejoramiento de los servicios de atención de emergencias. **(Fuente: DNCI)**

Resultados: 11 Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional en el año 2022 (Fuente: DNCI)

Beneficiario: Todos los ciudadanos que hicieron uso de la línea única para atención de emergencias 911.

Con el objetivo de fortalecer la coordinación interinstitucional con las instituciones articuladas a nivel nacional (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Secretaría de Gestión de Riesgos, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Agencia Nacional de Tránsito), la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional llevó a cabo un total de once (11) Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional en el año 2022 (de enero a noviembre), las cuales se llevaron a cabo con los representantes de las Instituciones Articuladas Nacionales, a fin de obtener información estratégica, misma que permitió, en algunos casos, solventar y generar propuestas para el mejoramiento de los servicios de atención de emergencias.

Se implementó y realizó el seguimiento a los compromisos generados en el marco de cada una de las reuniones; además, se cumplió con el indicador **Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional**, el cual, en el año 2022 tuvo un resultado del 100%, superando la meta planificada del 80%, con un total de 76 compromisos cumplidos.

Ilustración 10: Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional



2. Gestionar y coordinar la articulación de recursos para la atención de emergencias. (Fuente: DNCI)

Resultados:

-Donación de 2 ambulancias de Soporte Vital Avanzado para el GAD del Cantón Morona (1) y para el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo (1). (Fuente: DNCI)

-12 Informes de Operatividad de Ambulancias. (Fuente: DNCI)

Beneficiario:

-Los beneficiarios de la donación de las dos ambulancias de Soporte Vital Avanzado son los ciudadanos tanto de los Cantones de Morona como de Santo Domingo, quienes se han visto afectados por el crecimiento de la violencia y la inseguridad ciudadana en los últimos meses siendo este un fenómeno social que ha afectado la vida de las personas en algunas provincias del Ecuador.

-Los beneficiarios en lo que corresponde al seguimiento a la operatividad de ambulancias del IESS y MSP articuladas al SIS ECU 911, es toda la población que hace uso de la línea única para atención de emergencias 911 en relación al servicio de Gestión Sanitaria.

Con el objetivo de incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de los servicios de atención de emergencias, en el año 2022 se llevaron a cabo diferentes actividades en el marco de la articulación de recursos para la atención de emergencias:

1)Donación de 2 ambulancias de Soporte Vital Avanzado para el GAD del Cantón Morona (1) y para el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo (1): Mediante Oficio Nro. MREMH-SAEI-2021-0397-O de fecha 01 de abril de 2021, el Embajador César Augusto Montaña Huerta, Subsecretario de Asuntos Económicos y Cooperación Internacional del Ministerio de Relaciones Exteriores indicó al Ingeniero Juan Ernesto Zapata Silva, Director General del SIS ECU 911 lo siguiente: "La Subsecretaría de Asuntos Económicos y Cooperación Internacional de la cancillería, tiene el agrado de informar que la Secretaría Técnica del FIEDS (STA) nos ha indicado que ya se encuentran listos con las especificaciones técnicas para la adquisición de las ambulancias que serán donadas por el FIEDS al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el marco del apoyo que ese Fondo de Italia realiza en la actual emergencia sanitaria". El proceso de donación de las dos ambulancias se llevó a cabo en el año 2022 en coordinación con el Fondo Ítalo Ecuatoriano para el Desarrollo Sostenible (FIEDS), la Agencia Italiana de Cooperación para el Desarrollo (AICS) y el apoyo técnico del Ministerio de Salud Pública (MSP) y el SIS ECU 911 como gestor.

2)Seguimiento a la Operatividad de Ambulancias articuladas al SIS ECU 911: conforme resolución del Comité Intersectorial No. 154-CI-SIS-2016 de 21 de noviembre de 2016, la cual indica: "Disponer al Ministerio de Salud Pública y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a realizar las gestiones necesarias, dentro del ámbito de su competencia; a mantener el numérico de ambulancias asignadas por Centro Operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para obtener al menos un ochenta por ciento (80%) de cobertura de la demanda basado en el modelo de dimensionamiento y distribución de ambulancias presentado y aprobado dentro del marco del Comité Intersectorial".

En este sentido la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional solicita todos los meses a las Instituciones de Gestión Sanitaria (IESS y MSP) la información en torno a la operatividad de ambulancias articuladas a nivel nacional al SIS ECU 911, para consolidación, análisis y validación correspondiente.

De igual manera se consolidan y analizan los datos de operatividad de las ambulancias que se registran en el repositorio DRIVE SIS ECU 911 por parte de las diferentes Coordinaciones Zonales y Jefaturas Operativas Locales del SIS ECU 911 a nivel nacional. Finalmente, y una vez consolidada y analizada la información que es reportada por la Instituciones de Gestión Sanitaria, así como la que se obtiene del repositorio DRIVE SIS ECU 911, se elabora y remite el informe correspondiente.

Los resultados de operatividad el año 2022 fueron los siguientes:

Ilustración 11: Operatividad de Ambulancias año 2022 MSP-IESS



Elaboración: Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional SIS ECU 911

Fuente: Drive DNCI SIS ECU 911

3. Ejecutar adiestramientos a los servidores del SIS ECU 911, Inst. Articuladas y Ciudadanía para mejorar la atención y coordinación de emergencias. (Fuente: DNAE)

Resultados: 12.236 personas adiestradas con el desarrollo de 53 procesos académicos (Fuente: DNAE)

Beneficiario: 12.236 personas adiestradas, funcionarios del SIS ECU 911 e instituciones articuladas

Durante el año 2022 se adiestraron a 12.236 personas con el desarrollo de 53 procesos académicos conforme el siguiente detalle:

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores Públicos de la Institución, Tratamiento de Alertas No Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911, Sistema Automatizado de entrega de Información – Función Judicial “SAEI-FJ” para personas Instructoras del ECU 911, EMERCON Emergency Condition, Taller Primer Respondiente, Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911 – Instructores y Personal Operativo a nivel nacional, Uso Adecuado de los Recursos Comodines del Sistema de Despacho del SIS ECU 911- Gestores, , Atención y Recepción de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad para Coordinadores/ Instructores, Sensibilización y Capacitación sobre la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes para Coordinadores/ Instructores y Personal Operativo a nivel nacional.

Los mencionados cursos han cumplido con la elaboración de los documentos verificables como son los informes y la entrega de certificados a las personas que aprobaron los procesos académicos.

4. Reforma del Protocolo Interinstitucional para recepción de Alertas de Emergencia relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar. (Fuente: DNRE)

Resultados: Protocolo reformado Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres (Fuente: DNRE)

Beneficiario: SIS ECU 911; MSP; MMDH; víctimas de violencia intrafamiliar.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, al vigilar continuamente la aplicación de la normativa nacional e internacional expide el 21 de septiembre de 2019 el "Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Violencia de Género"; este instrumento permitió en su momento brindar a los evaluadores y evaluadoras de llamadas y despacho, lineamientos para realizar actividades específicas que permitan tener un enfoque de género en la atención y coordinación de las alertas de emergencia relacionadas a este tipo de incidentes. Fue desarrollado en conjunto con la Secretaría de Derechos Humanos (actual Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos); el Consejo Nacional para la Igualdad de Género; el Ministerio de Salud; el Ministerio de Gobierno; y, la Policía Nacional.

Con la finalidad de mejorar los estándares de atención de emergencias que brinda el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, referente a los casos de violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, se presentó la necesidad de realizar un análisis de la correcta aplicación del "Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Violencia de Género 2019", a través de los puntos de control establecidos en la matriz de control de calidad; este análisis permitió mejorar y fortalecer la atención hacia este tipo de alertas, por lo que el pasado 19 de septiembre de 2022 se suscribe en conjunto con el Ministerio de Salud; el Ministerio de Interior; el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos; y, el Consejo Nacional para la Igualdad de Género, el "Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar".

La reforma al Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres mejoraría los lineamientos en los que se levantaron observaciones en el proceso de análisis de aplicación y cumplimiento del Protocolo en referencia.

Los aspectos que se mejoraron fueron:

- Mayor claridad para el entendimiento de los significados de los que es violencia de género en contra las mujeres y violencia intrafamiliar; refuerzo en el tema de enfoques y estrategias para aplicar cuando exista este tipo de alertas o reportes;
- Mejora de los lineamientos y del canal de comunicación con la Secretaría de Derechos Humanos (actual Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos);
- Refuerzo en los contenidos del curso virtual (módulo de aplicación del Protocolo);
- Campañas comunicacionales permanentes;
- Involucramiento de las máximas autoridades de las Instituciones Articuladas para su aplicación; y,
- Adaptación de herramientas tecnológicas, desarrollo de un pop up con información de los casos de violencia reincidentes.

El poder realizar una reforma luego de un análisis de la aplicación del Protocolo permitiría adaptarnos a las necesidades de las evaluadoras y evaluadores de llamadas y despacho y reforzar compromisos con las

instituciones que se articula y vincula en el proceso de atención en la recepción de las emergencias relacionadas a violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar.

Objetivo Estratégico Institucional: 3. Incrementar el posicionamiento del servicio integrado de seguridad ecu 911 a nivel nacional e internacional

Acciones Realizadas:

1. Elaborar y ejecutar proyectos de Vinculación con la Comunidad en territorio a nivel nacional para socializar con los ciudadanos el modelo de gestión. (Fuente: DCS)

Resultados: 1.122 vinculaciones a nivel nacional. (Fuente: DCS)

Beneficiario: Se han vinculado 72.591 personas de enero a diciembre de 2022 a nivel nacional.

Entre los beneficiarios tenemos: Autoridades y delegaciones nacionales e internacionales, líderes barriales y comunitarios, brigadistas de seguridad, funcionarios de instituciones públicas y privadas, estudiantes de varias Universidades e Institutos Tecnológicos de todo el país, niños y jóvenes de varias Instituciones Educativas, cadetes y aspirantes de FFAA y PPNN, grupos de personas vulnerables, personas con discapacidad, ciudadanía en general.

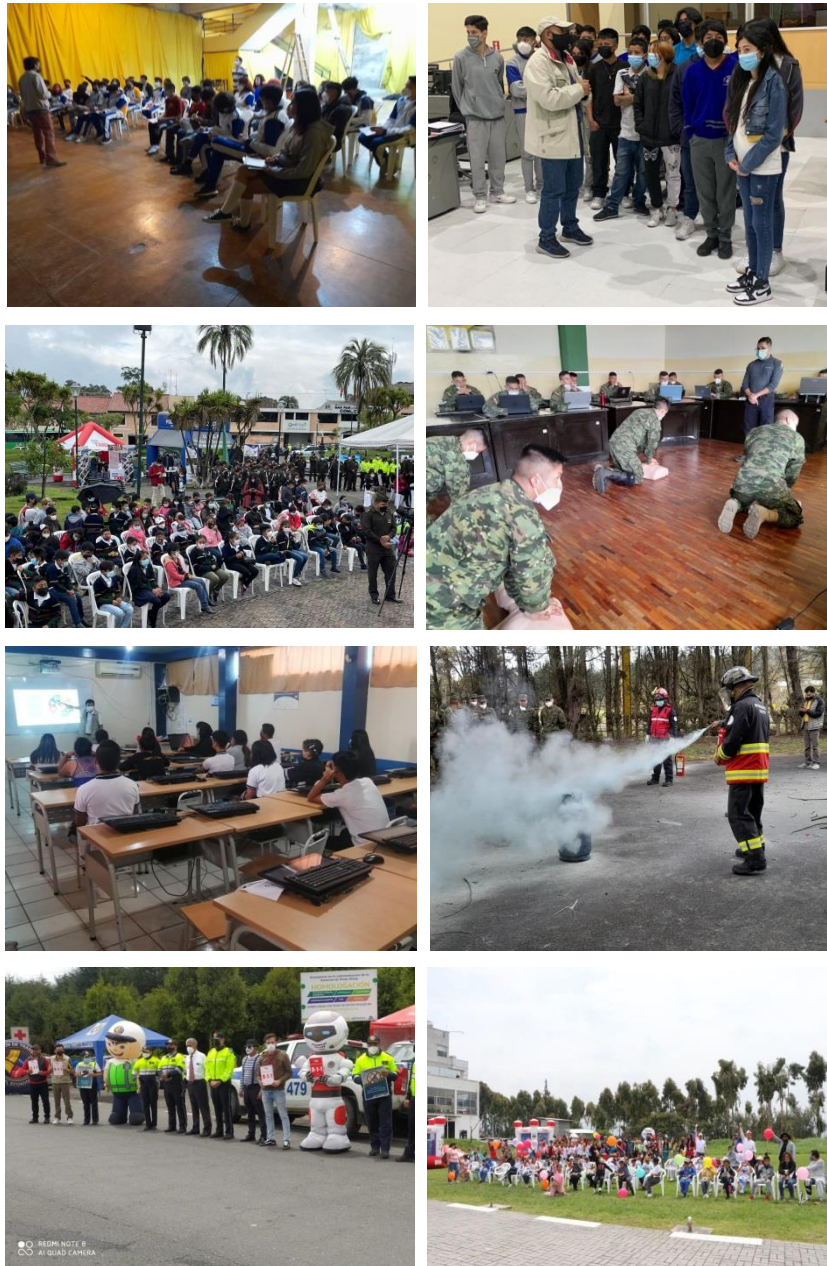
Se elaboraron proyectos que se ejecutaron a escala nacional gracias a la participación de los comunicadores de los 16 centros ECU 911 en todo el país, llegando principalmente a grupos vulnerables y de la ruralidad.

Entre las actividades de Vinculación con la Comunidad tenemos: *Ferias ciudadanas y de seguridad en territorio, Ecuvisitas* en donde varios grupos de estudiantes, brigadistas, invitados de instituciones públicas o privadas, líderes barriales, autoridades de turno, ciudadanía en general, visitan las instalaciones de los centros operativos ECU 911 a escala nacional y conocen el Modelo de Gestión. Además, se realizan capacitaciones, charlas de seguridad sobre temas específicos como Tránsito y Movilidad, Primeros Auxilios Básicos y Seguridad Ciudadana. Se han ejecutado proyectos de alcance nacional como: Instrucción a docentes, capacitación de uso del aplicativo móvil ECU 911 para personas con discapacidad, charlas sobre la erradicación de la violencia contra la mujer y Taller Primer Respondiente, todos con certificación del ECU 911.

Se ha realizado eventos de rotulación con la señalética del 9-1-1 en locales comerciales, sitios turísticos y universidades en todo el país. Así también, en temporada de vacaciones se reciben una gran cantidad de niños que participan en las colonias vacacionales públicas y privadas.

Ilustración 12: Vinculaciones con la comunidad





2. Elaborar y difundir campañas de comunicación para la concienciación del buen uso de la línea única de emergencias 911 y sanciones por el mal uso. (Fuente: DCS)

Resultados: 9 campañas comunicacionales (Fuente: DCS)

Beneficiario: La Ciudadanía

En el año 2022 se realizaron 9 campañas comunicacionales con diversos ejes temáticos, las mismas se difundieron en las redes sociales del ECU911 a escala nacional llegando a todos los seguidores por esa vía. En casos puntuales se difundió en medios de comunicación como el caso de la campaña #RompeElSilencio para evitar la violencia contra la mujer, la misma estuvo atada a otros eventos masivos a escala nacional.

#911EsMásQueUnNúmero

Ilustración 13: Campaña comunicacional es más que un número



En el marco del Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias se realizó una campaña para conmemorar la fecha y al personal que trabaja de manera ininterrumpida en Ecuador y toda la región.

#EI911SalvaVidas

Ilustración 14: Campaña comunicacional salva vidas



Campaña que utiliza audios de llamadas al 9-1-1 reales para ejemplificar cómo reportar adecuadamente una emergencia. Los audios se recopilaron en el área de operaciones y corresponden a diversos tipos de incidentes.

#NoPodemosParar

Ilustración 15: Campaña comunicacional no podemos parar



Debido a las movilizaciones nacionales, se realizó una campaña para hacer un llamado a la tranquilidad y a que los ciudadanos permitan el paso del personal y vehículos de primera respuesta.

#ECU911SiempreActivo

Ilustración 16: Campaña comunicacional siempre activo



Una campaña preventiva que contiene recomendaciones para actuar frente a eventos adversos como: Sismos, caída de ceniza, lluvias e inundaciones.

#RompeElSilencio

Ilustración 17: Campaña comunicacional rompe el silencio



Campaña con enfoque intercultural e intergeneracional cuyo mensaje central es un llamado a la acción: llamar al 9-1-1. En una serie de videos y gráficas se difunde los tipos de violencias y la manera de actuar en caso de ser una víctima.

#Estadio Seguro

Ilustración 18: Campaña comunicacional Estadio Seguro



Por motivo de las finales de fútbol de la Copa Libertadores y la Final de la Liga Pro se difundieron mensajes preventivos para evitar emergencias en los escenarios deportivos y para comunicar los operativos de seguridad coordinados para estos eventos.

#RomeríaDeElQuinche

Ilustración 19: Campaña comunicacional Romería del Quinche



Recomendaciones de seguridad para la peregrinación de la Virgen de El Quinche, que en el 2022 se realizó después de estar cancelada debido a la pandemia.

#PrevenirYFestear

Ilustración 20: Campaña comunicacional Prevenir y Festejar



Recomendaciones para prevenir ciertas emergencias que tienen mayor recurrencia debido a las características propias del último mes del año.

#AppECU911

Ilustración 21: Campaña comunicacional App ECU 911



Campaña para difundir el Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad.

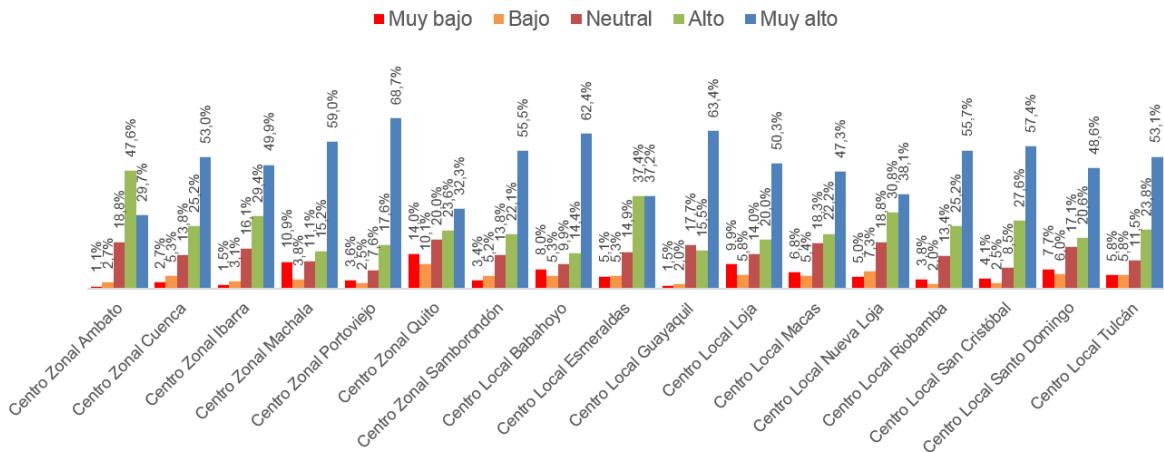
- Fortalecer el servicio de atención de emergencias elevando el nivel de confianza de los usuarios. (Fuente: DSPC)

Resultados: 74,5% de nivel de confianza del último semestre. (Fuente: DCS)

Beneficiario: La Ciudadanía

Se realizaron 14.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 12.648 encuestas efectivas durante los periodos de enero a junio y de julio a diciembre de 2022; del análisis se refleja que el nivel de confiabilidad tiene una aceptación del 76.7% y 74.5% respectivamente, en los usuarios que solicitaron el servicio. Cabe indicar que, para el año 2022, estableció una meta de 77%.

Ilustración 22: Nivel de Confiabilidad



Elaboración: Dirección de Servicio Procesos y Calidad

Fuente: Encuestas Satisfacción Ciudadana/Dirección de Servicio Procesos y Calidad

- Intercambiar información con Sistemas de Emergencia y Seguridad (o Agencias similares) de la región. (Fuente: DNCI)

Resultados: 7 intercambios de información con Sistemas de Emergencia y Seguridad (o Agencias similares) de la región para la mejora continua del servicio de atención de emergencias del SIS ECU 911. (Fuente: DNCI)

Beneficiario: los Sistemas de Emergencia y Seguridad o agencias similares en la región que participaron en las visitas oficiales e intercambio de experiencias; así como los ciudadanos de cada uno de los países que se mencionan, que hacen uso de la línea única para atención de emergencias 911. Así como también el SIS ECU 911 en el intercambio de información realizado en el marco del proceso de modernización de la plataforma tecnológica.

En el año 2022 el SIS ECU 911 realizó coordinaciones, acercamientos y actividades que permitieron intercambiar información con Sistemas de Emergencia y Seguridad (o Agencias similares) de la región tales como:

- Visita Oficial a las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 de catorce (14) Agregados Policiales de Perú, Colombia, España y Francia, en el Ecuador.
- Visita Oficial del Ministerio del Interior de la República del Perú, en el marco del Proyecto Gobierno de dicho país para el desarrollo de un Sistema Unificado para la Atención de emergencias.
- Visita Oficial de la Gobernación de la Región de Ñuble y la Jefatura de la XVI Zona de Carabineros Ñuble.
- Intercambio de Información con: C5 de Quintana Roo y Centro Nacional de Inteligencia, y Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín.

En las visitas oficiales llevadas a cabo se pudo compartir el Modelo de Gestión del SIS ECU 911, operatividad, cobertura a nivel nacional, coordinación interinstitucional, datos y resultados de la gestión de atención de emergencias, entre otros. Además, es importante mencionar que dichas visitas, se invita a las delegaciones a visitar la Sala Operativa y así puedan conocer de primera mano cómo se llevan a cabo los diferentes procesos de atención y coordinación de emergencias.

El intercambio de información realizado con México y Medellín se llevó a cabo en el marco del proceso de modernización de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911, motivo por el cual se vio necesario el realizar reuniones institucionales con servicios de emergencias similares a nivel regional a fin de conocer su modelo de gestión, las soluciones tecnológicas aplicadas, los diferentes usos de la plataforma y su integración.

c) Limitaciones o dificultades en el 2022 para el cumplimiento del OEI

El SIS ECU 911 en el año 2022 para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales encontró algunas limitaciones o nudos críticos que impidieron cumplir con la meta programada de algunas acciones, sin embargo, se efectuó algunas actividades que permitieron obtener la meta programada y adicional se efectuarán acciones a futuro que nos ayudarán a la mejora continua del servicio de atención de emergencias, estos son:

Objetivo Estratégico Institucional: 1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional.

Limitaciones o Dificultades:

1. Incumplimiento de la muestra de control de calidad provocaron que no se reflejen los resultados para tomar acciones de mejora. **(Fuente: DSPC)**

Debido a la ausencia del puesto de trabajo por casos autorizados o vacaciones de los responsables de Planificación y Gestión Estratégica (zonales/locales), en ciertas ocasiones no se cumple con la meta planificada, donde se establece una muestra que está definida estadísticamente, mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y margen de error muestral +/-5% para mantener una representatividad por centro.

Acciones Futuras: Coordinar el encargo temporal de las actividades, con el personal de otras unidades de su propio centro que cuente con los conocimientos necesarios para ejecutar los procesos. (Fuente: DSPC)

Solicitar a la máxima autoridad de los centros ECU 911 que, previo a la ausencia del puesto de trabajo por casos autorizados o vacaciones de los responsables de Planificación y Gestión Estratégica (zonales/locales), se coordine el encargo temporal de todas las actividades del área, ya sea con el personal de Planificación y Gestión Estratégica de la misma zona o con el personal de otras unidades de su propio centro que cuente con los conocimientos necesarios para ejecutar los procesos, a fin de garantizar la continuidad y cumplimiento de los procesos internos a cargo del analista

2. Falta de presupuesto lo que conlleva a no poder efectuar renovación de equipamiento que ha cumplido su vida útil. **(Fuente: DNGITPE)**

Falta de presupuesto en grupo 840000 que imposibilita efectuar la adquisición de equipos tecnológicos que han cumplido con su vida útil y no permiten que el SIS ECU 911 pueda avanzar en tema tecnológico.

Acciones Futuras: Efectuar la documentación respectiva para la ejecución del proyecto de modernización. (Fuente: DNGITPE)

Se efectuará la gestión respectiva para la asignación de presupuesto y así poder llevar a cabo el proyecto de gasto corriente de modernización de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911.

3. Falta de capacitación en nuevas tecnologías de Desarrollo y Base de Datos complica la actualización de las herramientas tecnológicas en el SIS ECU911. **(Fuente: DNPIT)**

La tecnología cambia constantemente y es necesario actualizar los conocimientos de los funcionarios sobre Desarrollo y base de Datos para mejorar el servicio de atención de emergencias.

Acciones Futuras: Gestionar capacitación técnica, que permite mantener actualizado a los funcionarios tecnológicos. (Fuente: DNPIT)

Gestionar capacitación técnica, que permite mantener actualizado a los funcionarios de la Dirección Nacional de Proyecto e Innovación Tecnológica en las nuevas herramientas tecnológicas de desarrollo y Base de Datos.

Otras Limitaciones del Proyecto de Inversión SAT II:

- Tiempos de ejecución de los contratos firmados y presentación documentación para firma de contratos.

Para las adquisiciones realizadas los proveedores deben realizar importaciones de los equipos ofertados, los tiempos de esta actividad son demasiado extensos en algunos casos hasta 150 días.

Los Contratistas adjudicados al momento de presentar la documentación para la firma del contrato, no cuentan con todos los documentos legalizados

Acciones Futuras:

El proyecto se encuentra en proceso de cierre, por lo que las acciones son:

- Realizar el pago y entrega de pantallas LCD para los centros del perfil costero para fortalecer el monitoreo y seguimiento del Sistema de Alerta Temprana;
- Realizar la evaluación final para el cierre del proyecto, acorde a normativa y procedimientos vigentes.

Objetivo Estratégico Institucional: 2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.

Limitaciones o Dificultades:

1. La falta de participación de las Instituciones Articuladas, provocó que no se generen propuestas para mejorar los servicios de atención de emergencias. **(Fuente: DNCI)**

En la Reunión de Coordinación Interinstitucional se solicitan temas estratégicos a las Inst. Articuladas, pero no se ha logrado obtener información, lo que impide realizar acciones correctivas de forma inmediata para mejorar el servicio de atención de emergencias.

Acciones Futuras: Llevar a cabo las Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional desde los Centros Zonales y Locales ECU 911. (Fuente: DNCI)

Para el año 2023 se ha planificado llevar a cabo las Reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional desde el territorio, es decir que mes a mes la Reunión se desarrollara desde de las Coordinaciones Zonales del SIS ECU 911, previo levantamiento e identificación de necesidades en conjunto con los Centros Operativos Locales; esto con el objetivo de evidenciar de primera mano las diferentes problemáticas y así contar con información que requiera de atención inmediata por parte de los Coordinadores Institucionales Nacionales, así como también por parte de las áreas operativas del SIS ECU 911.

Todo este trabajo permitirá además fomentar y fortalecer la efectiva coordinación entre el nivel desconcentrado del SIS ECU 911 (Coordinaciones Zonales y Centros Operativos Locales) y las instituciones articuladas.

2. El extenso tiempo en efectuar los trámites legales para realizar la donación y entrega de las ambulancias a los beneficiarios finales. **(Fuente: DNCI)**

En cuanto al proceso de donación de ambulancias la limitante identificada fue el tiempo que tomo realizar los trámites legales pertinentes para realizar la donación y entrega efectiva de las unidades a los beneficiarios finales.

Acciones Futuras: Gestionar alianzas estratégicas con el objetivo de lograr contar con un nuevo proceso de donación de ambulancias. (Fuente: DNCI)

Para el año 2023 se ha planificado realizar acercamientos y gestionar alianzas estratégicas con el objetivo de lograr contar con un nuevo proceso de donación de ambulancias, dentro del cual se puedan agilizar los trámites correspondientes, conforme las lecciones aprendidas en el marco del proceso de donación ejecutado en el año 2022.

3. El MSP e IESS no cumplen con el 80% de operatividad de ambulancias conforme lo dispuesto en Resolución de Comité Intersectorial. **(Fuente: DNCI)**

En cuanto al seguimiento que se realiza a la operatividad de ambulancias, conforme Resolución de Comité Intersectorial, la dificultad identificada es que las instituciones de Gestión Sanitaria (MSP e IESS) no cumplen con lo dispuesto en la Resolución.

Acciones Futuras: Actualizar la información de las ambulancias articuladas al SIS ECU 911. (Fuente: DNCI)

Para el año 2023 se conoce que las instituciones de Gestión Sanitaria (IESS y MSP) se encuentran realizando procesos de adquisición de nuevas unidades para ser articuladas al servicio de atención pre hospitalaria, en este sentido los resultados del seguimiento a la operatividad de ambulancias que se realiza a nivel nacional, será propuesto como información base para la toma de decisiones en cuanto a la asignación de recursos en las localidades con mayor problemática. Además, este proceso de adquisición ayudará a mejorar la operatividad de ambulancias y por lo tanto en algunas localidades se logrará cumplir con lo establecido por el Comité Intersectorial.

Finalmente, y como parte de una mejora a nivel operativo en cuanto a la información que es reportada y analizada se plantea que en el año 2023 se pueda realizar la actualización de recursos, es decir igualar la información que es reportada por parte de las instituciones articuladas mes a mes, con la información que se encuentra en el DRIVE del SIS ECU 911. De esta manera se contará con información real, la misma que permitirá además mejorar los porcentajes de operatividad.

4. Baja ejecución de cursos de forma presencial dirigidos a la ciudadanía debido a la pandemia del COVID-19. **(Fuente: DNAE)**

El Taller Primer Respondiente fue creado en el año 2015 gracias al trabajo en conjunto de las Instituciones Articuladas al ECU 911, conformado por 7 módulos que se detallan a continuación:

- Servicios de Emergencia;
- Seguridad Ciudadana;
- Tránsito y Movilidad;
- Orientación Básica;
- Gestión de Siniestros;
- Gestión de Riesgos;
- Primeros Auxilios.

A partir del mes de marzo del año 2020, se suspenden los talleres por motivos de la Pandemia de la COVID 19.

Resultado de la pandemia las personas se han familiarizado con las herramientas tecnológicas para mantener reuniones personales o laborales, continuar con los estudios y educarse mediante plataformas virtuales.

Acciones Futuras: Planificar el diseño para que el Taller Primer Respondiente se lo lleve a la modalidad virtual. (Fuente: DNAE)

Con base a los convenios que administra la Dirección Nacional Académico para Emergencias, se gestionará la asignación de estudiantes de la carrera de comunicación para el diseño del material audio visual que será presentado a los participantes del Taller Primer Respondiente en modalidad virtual.

En este sentido, para la elaboración del proyecto se plantea diseñar material interactivo, actividades de retroalimentación y banco de preguntas para cada módulo, con la finalidad de poderlo brindar a la ciudadanía de forma gratuita y de este modo se podría llegar a más actores como comunidad estudiantil, universitaria, etc. valiéndose por las facilidades tecnológicas de la actualidad.

5. Cambio de autoridades en instituciones vinculadas al proceso provocó la demora en la firma del protocolo. **(Fuente: DNRE)**

Existió demora en la firma de reforma al Protocolo para recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar, por cambio de autoridades.

Acciones Futuras: Realizar reuniones con las nuevas autoridades de las demás instituciones para mantener líneas de acción. (Fuente: DNRE)

Reuniones con nuevas autoridades de las demás instituciones para mantener líneas de acción coordinadas y mejora en la atención del servicio y protección de derechos

Objetivo Estratégico Institucional: 3. Incrementar el posicionamiento del servicio integrado de seguridad ecu 911 a nivel nacional e internacional

Limitaciones o Dificultades:

1. La falta de apoyo de las Instituciones Articuladas para ejecución de actividades de Vinculación no permitiría llegar a los lugares planificados. **(Fuente: DCS)**

El cambio de autoridades de las Instituciones Articuladas en la coordinación dentro del ECU911, demora el trámite e inclusive no permite la ejecución de los mismos.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 coordina con las instituciones articuladas la atención de emergencias a escala nacional. Así también, trabajamos coordinadamente para poder elaborar y ejecutar actividades de Vinculación con la Comunidad con la ciudadanía en general. En varias ocasiones se ha visto la necesidad de escalar los requerimientos a los altos mandos para obtener el apoyo esperado, en otras ocasiones no se ha obtenido respuesta de las mismas, en esos casos se ha suspendido varios eventos planificados y no ejecutados.

}

Acciones Futuras: Realizar acercamiento con autoridades de las Instituciones Articuladas para efectuar actividades de vinculación. (Fuente: DCS)

Se planifica la elaboración de productos, actividades y proyectos a inicios de cada año, eso consta en el Plan Anual de Vinculación que va atado al Plan Anual de Comunicación. Todas las actividades se generan a partir de un histórico y se realiza el respectivo seguimiento que partirá de reuniones con los coordinadores institucionales, con los comunicadores a escala nacional y una vez socializado el plan se establece una línea de tiempo, se ejecutan los eventos a corto, mediano y largo plazo. En cuanto al material para difusión (Informativo y POP), se realizan las gestiones necesarias para que los procesos de adquisición de los mismos, se los realice a corto plazo.

2. La obsolescencia de equipos de producción audiovisual y computadores imposibilitarían la realización de productos multimedia de calidad HD. **(Fuente: DCS)**

Los equipos actuales son obsoletos y por temas de restricción y presupuesto no se ha logrado actualizar los mismos.

Desde el 2012 existen equipos que no se han renovado, otros como las cámaras de video desde el 2017, esto imposibilita crear y elaborar productos audiovisuales con alta definición tomando en cuenta que, en las redes sociales y medios de comunicación, existe capacidad y tecnología de punta que difícilmente podemos competir.

Acciones Futuras: Gestionar la compra de equipos tecnológicos que serán de utilidad para la producción de material que forma parte de las campañas comunicacionales. (Fuente: DCS)

3. Llamadas no contestadas y abandonadas durante la ejecución de las encuestas, provoca que no se cuente con el resultado final a tiempo. **(Fuente: DSPC)**

Al aplicar las encuestas de satisfacción ciudadana, existe un porcentaje elevado de llamadas no contestadas y de llamadas abandonadas, esto debido a que al momento de realizar las encuestas la mayoría de usuarios se encuentran en sus labores diarias, lo que provocaría que en el periodo de medición no se cuente con los resultados finales.

Acciones Futuras: Realizar la distribución durante el periodo de ejecución de las encuestas, con la finalidad de obtener los resultados a tiempo. (Fuente: DSPC)

Realizar la distribución de la meta para el periodo de ejecución de las encuestas; y, así aquellas llamadas no contestadas y abandonadas, no afecte con la obtención de los resultados finales y por ende con el cumplimiento de la meta planificada.

Otras acciones futuras que aportan al objetivo:

- Ejecutar un Proyecto para intercambio de información con Centros de Atención de Emergencia extranjeros, a fin de elaborar un documento de Buenas Prácticas. **(Fuente: DNCI)**

Permita el intercambio de información con Centros de Atención de Emergencias extranjeros, a fin de elaborar un Documento de Buenas Prácticas el cual, recopile los modelos de gestión, procedimientos y/o protocolos que dichos Centros aplican en sus diferentes países y considerar cuales pueden ser mejorados para el SIS ECU 911, con el propósito de institucionalizar los diferentes mecanismos de acuerdo a la normativa legal vigente.

Conclusiones

- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OE11 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 100%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:
 - 90.807 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional. *(Fuente: DSPC)*
 - 14.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional, generando el 83,3% de satisfacción ciudadana hasta el último semestre del 2022. *(Fuente: DSPC)*
 - Adquisición de 2.372 Diademas (dispositivo de audio y voz). *(Fuente: DNGITPE)*

- *Adquisición de 560 Cámaras de video vigilancia para el SIS ECU 911 a nivel nacional. (Fuente: DNGITPE)*
 - *Mantenimiento tecnológico de video Wall de pantallas DLP a 114 cubos. (Fuente: DNGITPE)*
 - *Contratación para la Renovación de antivirus del área operativa y servidores de los centros zonales y locales del Servicio Integrado De Seguridad Ecu 911. (Fuente: DNGITPE)*
 - *Ejecución y desarrollo de 7 proyectos tecnológicos a nivel nacional (Fuente: DNPIT)*
 - *Coordinación de 3'630.136 emergencias a nivel nacional desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022. (Fuente: DNO)*
 - *Adquirir 8 digitalizadores de señales sísmicas/grabadores sísmicos (velocidad y/o aceleración) con sus accesorios (tarjetas de memoria, cables y antenas gps) y repuestos para fortalecer la rensig. (Fuente: Proyecto de Inversión SAT II)*
 - *Adquirir 60 radios para el sistema de radio comunicación de los cuerpos de bomberos de las provincias de Guayas, Santa Elena, El Oro y Galápagos, que permita el fortalecimiento del sistema de alerta temprana en la atención de emergencias. (Fuente: Proyecto de Inversión SAT II)*
- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI2 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 100%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:
- *11 reuniones Nacionales de Coordinación Interinstitucional en el año 2022. (Fuente: DNCI)*
 - *Donación de 2 ambulancias de Soporte Vital Avanzado para el GAD del Cantón Morona (1) y para el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo (1). (Fuente: DNCI)*
 - *12 informes de Operatividad de Ambulancias. (Fuente: DNCI)*
 - *12.236 personas adiestradas con el desarrollo de 53 procesos académicos (Fuente: DNAE)*
 - *Protocolo reformado Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres (Fuente: DNRE)*
- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI3 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 98,92%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:
- *1.122 vinculaciones a nivel nacional, el cual se vincularon a 72.591 personas de enero a diciembre de 2022 a nivel nacional. (Fuente: DCS)*
 - *9 campañas comunicacionales a nivel nacional para dar a conocer el modelo de gestión del ECU y el buen uso de la línea de emergencia entre otros temas relevantes. (Fuente: DCS)*
 - *7 intercambios de información con Sistemas de Emergencia y Seguridad (o Agencias similares) de la región para la mejora continua del servicio de atención de emergencias del SIS ECU 911. (Fuente: DNCI)*
 - *74,5% de nivel de confianza del último semestre. (Fuente: DCS)*

Recomendaciones

- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 debe continuar con la coordinación pertinente con las máximas autoridades de las instituciones articuladas con la finalidad de gestionar los recursos necesarios para la atención de emergencias, tales como ambulancias, etc.

- Las instituciones articuladas deberán insertarse a la brevedad posible en el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio que mantiene el SIS ECU 911, así como mantener un mayor involucramiento en el modelo de gestión, para mejorar los tiempos de atención de emergencia y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- El SIS ECU 911 deberá gestionar ante el Ministerio de Economía y Finanzas la apertura para contratar con el grupo de gasto 840000 y así poder efectuar la repotenciación de los equipos tecnológicos como cámaras, video Wall, entre otros que permitirán mejorar la atención de emergencias.
- Continuar generando convenios con instituciones públicas y privadas con la finalidad de obtener acuerdos académicos que puedan contribuir con el ECU 911 y la ciudadanía para el aporte de cámaras de video vigilancia entre otros equipos necesarios.

Firmas de Responsabilidad		
Elaborado por: Ing. Andrea Ojeda	Revisado y Validado por: Mgs. Andrea Benavides	Aprobado por: Mgs. Bolívar Tello
Cargo: Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos(S)	Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	Cargo: Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911